

Att skapa ordning i en levande miljö

- En fallstudie om mottagande av asylsökande i en lokal kontext

Ellen Eklund & Viktor Matintupa

Pro gradu-avhandling

Socialt arbete

Statsvetenskapliga fakulteten

Helsingfors universitet

Handledare: Ilse Julkunen

05/2017

Tiedekunta / Osasto / Fakultet / Sektion – Faculty		Laitos / Institution – Department
Statsvetenskapliga fakulteten		Institutionen för socialvetenskap
Tekijä / Författare – Author		
Ellen Eklund		
Viktor Matintupa		
Työn nimi / Arbetets titel – Title		
Att skapa ordning i en levande miljö – En fallstudie om mottagande av asylsökande i en lokal kontext		
Oppiaine / Läroämne – Subject		
Socialt arbete		
Työn laji / Arbetets art – Level	Aika / Datum – Month and year	Sivumäärä / Sidoantal – Number of pages
Pro gradu-avhandling	05/2017	113 + 17
Tiivistelmä / Referat – Abstract		
<p>Denna pro gradu-avhandling är en fallstudie där vi undersökt mottagande av asylsökande i en lokal kontext. Pro gradu-avhandlingen är skriven som ett pararbete. För att få en bredare och djupare förståelse för fenomenet har vi belyst det vardagliga arbetet med asylsökande i två skilda analysenheter där vi sett på hur aktörer bildar expertis och hur ensamkommande beskriver sin tillvaro och framtid på Röda Korsets mottagningscentral i Kristinestad samt det tillhörande stödboendet för ensamkommande minderåriga. Fallstudiens övergripande syfte var att beskriva och analysera vilka utmaningarna är i mottagande av asylsökande i en lokal kontext i en tid som präglas av förändring och högt tryck. Målsättningen var att söka mönster om de komplexa fenomen som mottagande av asylsökande möter på en lokal nivå. Vi utgick från socialkonstruktionism som övergripande metateoretisk utgångspunkt för vår fallstudie, där vårt intresse var att granska hur olika aktörer konstruerar sin verklighet. Kaosteori bildade en övergripande referensram för att förstå den osäkerhet och komplexitet som präglar både praktikernas arbete och de ensamkommande minderårigas livssituation. De två analysenheterna i fallstudien krävde även specifika teorier för att tillföra djup och förståelse till analyserna. Vi utgick från Anne Edwards relationella expertis för att se hur praktiker skapar expertis och Aron Antonovskys teori om känsla av sammanhang för att se hur de ensamkommande minderåriga skapar ordning i vardagen. Materialet till fallstudien består av tre (3) halvstrukturerade intervjuer med praktiker, en (1) fokusgruppintervju med praktiker, nio (9) halvstrukturerade intervjuer med ensamkommande minderåriga, en (1) observationsdagbok, en (1) fältdagbok samt en (1) forskningsdagbok. Materialet har analyserats med hjälp av tematisk innehållsanalys.</p> <p>Vid utförandet av fallstudien präglades verksamhetens av negativa och uttröttande utmaningar i och med åtstramningarna inom asylpolitiken som skapar stor oro och ångest hos klienterna. Personalen upplever att de har för lite kunskap om psykiska åkommor och att de arbetar på gränsen av sin kunskap. De frånvarande direktiven för hur de nya åtstramningarna efterföljs och ovissheten angående de papperslösas situation sprider också oro inom personalen.</p> <p>Fallstudiens centrala resultat visar att mottagningscentralens verksamhet präglas av motstridigheter, osäkerhet och etiska konflikter som uppstår i och med den förändring flyktingströmmar och flyktingpolitik ger upphov till samt de avvikande värderingar som finns på mottagningscentralen och Migrationsverket. På mottagningscentralen finns ändå en öppen stämning som ger möjlighet till dialog, och är en förutsättning för skapande av kunskap. Genom att dra nytta av den kunskap och det stöd som finns hos kolleger, klienter och experter utanför mottagningscentralen lyckas praktikerna skapa kunskap och ordning i en levande miljö. De ensamkommande minderårigas upplevelser av den första tiden i den lokala kontexten delar sig där vissa av ungdomarna upplever att de trivs, medan andra upplever kulturkrocken och tristessen som svår. Trots att flera ensamkommande ungdomar upplever att de har en trygg vuxen att vända sig till med sina problem, finns det även de ungdomar som upplever att de inte överhuvudtaget har någon vuxen att vända sig till på stödboendet. Det är svårt för de ensamkommande att skapa kontakt till lokala ungdomar, trots den naturliga och nära miljö de befinner sig i. Här kan brister i språkkunskap, attityder och den tillfällighet som asylmottagning utgör vara orsakande faktorer. Asylprocessen bekymrar de ensamkommande, och de är oroade och nervösa över beslutet de ska få. Ungdomarna förmår i vissa fall inte tänka på framtiden, då det enda de kan fokusera på är om de får ett positivt eller negativt asylbeslut. De ensamkommande visar i fallstudien ändå tecken på en stor anpassningsförmåga och flera lyckas skapa ordning i kaoset, då de finner mening i t.ex. den trygga miljön och möjligheten att få gå i skola. De ensamkommande har även skapat starka vänskapsband till övriga ensamkommande på stödboendet.</p> <p>Vi kan konstatera att praktikernas och de ensamkommande minderårigas tillvaro liknar varandra i mycket och kan karaktäriseras som att befinna sig på randen av kaos, som präglas av en föränderlig situation som de har lite kontroll över, där yttre faktorer såsom politik och attityder avgör. Positionen på randen av kaos präglas av faktorer som påverkar både asylbesluten och verksamheten. Ungdomarna lever i osäkerhet tills de fått sitt asylbeslut och situationen kan präglas av oro även efter beslutet, då beslutet kan vara negativt. Vid positivt beslut finns också saknaden efter familj och vänner kvar och nya utmaningar möter de unga. För praktiker inom mottagande av asylsökande kommer politiska förändringar och nya flyktingvågor fortsätta prägla och förändra verksamheten, varpå praktikerna ständigt arbetar på gränsen av sin kunskap. Stridande värderingar mellan praktiker och Migrationsverket kommer även ge upphov till etiska dilemman bland praktikerna.</p>		
Avainsanat – Nyckelord – Keywords		
Flyktingmottagning, Asylsökande, Relationell expertis, Ensamkommande minderåriga, Kaosteori, KASAM, Fallstudie, Lokal kontext		

Innehållsförteckning

1. Inledning	4
1.1 Syfte och målsättning.....	5
1.2 Pararbete och arbetsfördelning.....	7
2. En global, nationell och lokal inblick i flyktingvågen	8
2.1 Ett globalt perspektiv	8
2.2 Finland som mottagarland.....	11
2.3 Det lokala samhället – Kristinestad	14
3. Mottagande av flyktingar	16
3.1 Grundprinciper för mottagningsenheter	16
3.1.1 Arbetet på mottagningscentralen.....	17
3.1.2 Arbetets inre och yttre ramar	20
3.2 Ensamkommande minderåriga.....	21
3.2.1 Ensamkommande minderårigas upplevelser av mottagningsskedet	22
3.2.2 Riskfaktorer och arbete med ensamkommande minderåriga	26
3.2.3 Upplevelser av social delaktighet i det nya samhället.....	27
4. Ett socialkonstruktionistiskt perspektiv	29
4.1 Kaosteorin	31
4.2 Öppen expertis	33
4.2.1 Relationell expertis	34
4.3 Känsla av sammanhang.....	37
5. Fallstudien.....	41
5.1 Fallstudie som forskningsstrategi.....	41
5.2 Forskningsmiljö	43
5.3 Tillträde till fältet	45
5.4 Observationer	46
5.5 Intervjuer.....	48
5.6 Forskningsetiska frågor och urval.....	52
6. Analysenheterna.....	57
6.1 Vardagen på mottagningscentralen	57
6.1.1 Analys	57
6.1.2 En levande miljö	58
6.1.3 Det vardagliga arbetet	63
6.1.4 Färdigheter för flyktingmottagning	71

6.2 Ensamkommande minderåriga i Kristinestad	76
6.2.1 Analys	76
6.2.2 Vardagen i Kristinestad.....	77
6.2.3 Tillvaron på stödboendet.....	88
6.2.4 Framtiden i den nya lokala miljön	94
7. Sammanfattning och slutledningar.....	98
7.1 Mottagande av asylsökande i lokal kontext - fallet Kristinestad	100
7.2 Arbetet med asylsökande	103
7.3 På randen av kaos.....	108
7.4 Kritisk värdering av fallstudien och pararbetet.....	110
Referenser	114
Figur 1: Antal asylsökande 1997–2016 i Finland	9
Figur 2: Ensamkommande minderåriga asylsökande 2006–2016 i Finland	10
Tabell 1: Fallstudiens datamaterial	52
Bilaga 1: Informerat samtycke.....	124
Bilaga 2: Informationsbrev till personalen på mottagningscentralen.....	125
Bilaga 3: Informationsbrev till ensamkommande minderårig	126
Bilaga 4: Observationsschema	127
Bilaga 5: Intervjuguide 1	128
Bilaga 6: Intervjuguide 2	129

1. Inledning

Denna pro gradu-avhandling är en fallstudie där vi ämnar undersöka mottagande av asylsökande i en lokal kontext i en tid som präglas av förändring. För att få en omfattande och fördjupande uppfattning av fallstudien, valde vi att ha två analysenheter där vi analyserat verksamheten både från klienter och personalens situation vid Röda Korsets mottagningscentral i Kristinestad samt det tillhörande stödboendet för ensamkommande minderåriga. Vi har intresserat oss för hur de ensamkommande minderåriga upplever tillvaron i det nya samhället samt hur personalen på mottagningscentralen klarar av vardagen och hur de skapar kunskap tillsammans. Målsättningen med fallstudien är få en bild av de omständigheter som omringar mottagande av asylsökande samt att nå en praktisknära bild av de styrkor och förutsättningar för skapande av expertis som finns inom verksamheten. Vi önskar även skapa en kunskapsgrund som kan fungera som utgångsläge för att vidare i framtiden utveckla arbetet med ensamkommande minderåriga asylsökande.

Intresset för mottagandet av asylsökande väcktes ur medierapporteringen angående den stora ökning asylsökande som sökte sig till Finland under sommaren och hösten 2015. Ökningen av flyktingar satte mottagningscentralerna och Migrationsverket under hård press och nya centraler öppnades samt tältläger sattes upp för att ge alla flyktingar tak över huvudet. Denna hektiska verklighet praktikerna befann sig i öppnade vårt intresse för hur man på mottagningscentraler klarar av en stressfylld och ständigt föränderlig vardag samt hur man utvecklar de färdigheter som krävs. Vi antog att personalen ställdes inför stor press i och med den stora arbetsbördan, och såg det därför som intressant att se hur vardagen på mottagningscentralen ser ut. Vi var intresserade av vilka färdigheter personalen behöver för att klara av arbetet samt hur man utvecklar den expertisen.

Vi ansåg ändå inte att utmaningarna enbart gällde professionella, utan även de asylsökande själva och fokuserade även på de asylsökande och deras upplevelser av att befinna sig i ett främmande samhälle. Vi utgick från att de ensamkommande minderårigas liv ställdes under stor press då de befann sig i ett nytt land med nya seder, och vi var intresserade av hur de upplever att de blivit mottagna och hur de ser sig själva i Kristinestad.

Kristinestad som fall kom till genom att vi i början av vår studie kom i kontakt med ett forsknings- och utvecklingsprojekt (Julkunen et al, 2016). Detta projekt ämnade skapa en

bild av den förändrade situationen och kunskapsbehovet på mottagningscentralerna, samt höra om de minderårigas upplevelser om resan till Finland och deras upplevelser efter ankomsten till landet. Från projektets sida hade man redan skapat kontakter med mottagningscentralen i Kristinestad och vi fortsatte att förhandla om huruvida vi kunde utföra vår avhandling där som en del av detta större forskningsprojekt. Projektet som var i startgroparna när vi började fick dessvärre ingen finansiering.

Genom att se på praktikernas och de asylsökandes vardag önskar vi få en inblick i hur man på lokal nivå brottas med de utmaningar mottagandet av asylsökande för med sig. Vi önskar se hur globala strömningar och opinioner påverkar det lokala samhället och hur man på lokal nivå arbetar med dessa aspekter.

1.1 Syfte och målsättning

Fallstudiens syfte är att göra en grundlig och mångfacetterad beskrivning av mottagandet av asylsökande i en lokal kontext (jfr Merriam 1994, 28; Hesse-Biber & Leavy 2011, 256). Vårt syfte är att beskriva och analysera samt söka mönster om de komplexa fenomen som omger mottagandet av asylsökande på en lokal nivå. Fallstudien och de komplexa fenomen som undersöks låter sig sällan fångas med enbart en metod (Jäppinen 2015, 58; Merriam 1994, 23). För att få en bredare och djupare förståelse för fenomenet ämnar vi belysa det vardagliga arbetet med asylsökande i två skilda analysenheter och därigenom spegla verksamheten både från ett professionellt- och ett brukarperspektiv. I enlighet med fallstudier har vi använt oss av triangulering där vi samlat in material via intervjuer, observationer och dokument för att få ett bredare uppfattning om mottagandet av asylsökande i Kristinestad. Genom denna forskning önskar vi även belysa mönster, styrkor och svagheter i det vardagliga arbetet för att möjliggöra utveckling på lokal nivå.

För att få en inblick i hur mottagande av asylsökande ser ut på en lokal nivå har vi valt att studera Kristinestad eftersom staden erbjuder många intressanta dimensioner gällande flyktingmottagning. Staden är belägen vid kusten i svenska Österbotten och är tvåspråkig med svenska som majoritetsspråk. Mottagningscentralen samt stödboendet i Kristinestad är nära beläget centrum av staden, vilket möjliggör naturliga möten mellan asylsökande och lokalbefolkningen. Svenska Österbotten har även tidigare lyfts fram för sitt flyktingmottagande och förmåga att integrera och sysselsätta invandrare (jfr Wikström 2008). Ytterligare en aspekt som gör Kristinestad till ett intressant fall är att mottagningscentralen upprätthålls av Röda Korset på beställning av Migrationsverket.

Genom att ta del av dokument från Finlands Röda Kors, lokal kunskap i form av tidningsartiklar samt intervjuer med praktiker på mottagningscentralen och ensamkommande minderåriga ämnar vi skapa en bild av hur Kristinestad som mottagarsamhälle ser ut.

Fallstudiens övergripande syfte är att beskriva och analysera vilka utmaningarna är i mottagande av asylsökande i en lokal kontext i en tid som präglas av förändring och högt tryck.

För att nå en djupare förståelse för mottagande av asylsökande ser vi närmare på hur praktikerna vid Kristinestads mottagningscentral skapar och utvecklar expertis. Målsättningen med fallstudien är därmed även att göra praktiker medvetna om de styrkor och förutsättningar för skapande av expertis som finns på arbetsplatsen samt hur de kan använda sig av dessa för ett ändamålsenligt arbete.

Här frågar vi oss:

- Hur skapar och utvecklar praktiker som arbetar på mottagningscentralen expertis?

För att förstå hur praktiker skapar expertis är vi även intresserade av i vilken miljö de skapar expertis, dvs. vilka yttre och inre ramar som påverkar deras arbete. Vi är också intresserade av vilka färdigheter de anser sig behöva för att klara av de dagliga uppgifterna på mottagningscentralen då dessa färdigheter utgör en del av expertisen. Därmed utformas ytterligare två forskningsfrågor som lyder:

- Vilka färdigheter behöver praktikerna för att klara av de vardagliga uppgifterna på mottagningscentralen?
- Hur upplever praktikerna sitt arbete i den lokala och globala miljön?

I den andra analysenheten ämnar vi beskriva de ensamkommande minderårigas upplevelser av tillvaron i den nya miljön i Kristinestad samt beskriva hur de ensamkommande minderåriga ser på sin framtid i den nya lokala miljön. Målsättningen blir därmed också att tillföra det sociala arbetet en ökad förståelse för hur de ensamkommande minderåriga ser sin vardag och framtid i ett mottagarlands lokala samhälle. Med andra ord önskar vi skapa en kunskapsgrund som kan fungera som utgångsläge för att vidare utveckla arbetet med ensamkommande minderåriga

asylsökande. För att mera ingående belysa dessa aspekter av fallstudien har följande forskningsfrågor utarbetats:

- Hur beskriver de ensamkommande minderåriga sin tillvaro i den nya miljön i Kristinestad?
- Hur ser de ensamkommande minderåriga på sin framtid i den nya lokala miljön?

Resultaten för respektive analysenhet presenteras skilt för sig i avhandlingens resultatkapitel (kapitel 6). Detta görs för att djupgående och nyanserat kunna analysera de fenomen som framkommer angående de professionellas skapande av expertis samt de ensamkommande minderårigas upplevelser av det nya lokala samhället. Fallstudiens gemensamma och övergripande resultat knyts sedan samman och diskuteras i avhandlingens diskussion (kapitel 7).

1.2 Pararbete och arbetsfördelning

Denna avhandling är ett pararbete där vi har ansvarat för varsin analysenhet. Det gemensamma syftet och målsättningen för avhandlingen som helhet utarbetades tillsammans medan vi på egen hand specificerade syftena till respektive analysenhet.

Ellen Eklund har granskat praktikernas vardag och skapande av expertis och Viktor Matintupa har i sin tur närmare granskat de ensamkommande minderårigas vardag och upplevelser. Vi planerade och utförde självständigt våra egna analysenheter, samt fördjupade oss i de teoretiska synvinklarna till det egna materialet. Analysen för respektive analysenhet utfördes på egen hand, likaså granskandet av bakgrundsinformation och tidigare forskning gällande respektive enhet. Fallstudiens gemensamma resultat, diskussion och slutsatser framarbetades gemensamt.

Vi har arbetat tätt tillsammans under hela forskningsprocessen. Fastän vi själva ansvarat för varsin analysenhet, har vi tillsammans planerat helheten, läst och kommenterat varandras texter och bollat tankar och idéer med varandra. De gemensamma delarna av avhandlingen, såsom inledningen, bakgrunden, beskrivningen av forskningsmiljön och fallstudien samt de gemensamma teoretiska utgångspunkterna utarbetades i stora drag tillsammans.

Som arbetsredskap har vi använt oss av Microsoft Outlook OneDrive. I OneDrive skapades en gemensam mapp där texter vi arbetade med kunde sparas. Eftersom dokumentet sparades i molnet, kunde vi i realtid följa med när den andra skrev och redigerade texter. Vi hade tillgång till alla dokument och kunde därmed under hela processen gå in och läsa och kommentera det den andra skrivit.

Under forskningsprocessen befann vi oss på olika orter, men hade regelbunden kontakt med varandra via Messenger, e-post och Skype. Utarbetandet av forskningsplan och planering av arbetet gjordes i tätt samarbete medan vi hade mindre kontakt under själva materialinsamlingen. Vi diskuterade även tillvägagångssätt vid analysen och den slutgiltiga utformningen av avhandlingen och gav varandra tips och stöd under hela arbetet med avhandlingen. Under hela processen har vi också strävat till att träffas fysiskt för att fundera kring större frågor.

I denna avhandling har vi valt att använda ordet *jag* när vi beskriver våra egna upplevelser av forskningsprocessen och särskilt upplevelser från fältet. Vi har ändå strävat till att specificera vem *jag* syftar på genom att sätta forskarens namn inom klamrar.

2. En global, nationell och lokal inblick i flyktingvågen

Nedan presenteras den rådande kontexten för avhandlingen ur ett globalt, nationellt och lokalt samhällsperspektiv. Kontexten för studien har granskats genom globala, nationella och lokala nyhetskällor.

2.1 Ett globalt perspektiv

Enligt uppgifter från Amnesty International (2017) har det inte sedan andra världskriget varit så många människor på flykt som det är idag. Från länder såsom Afghanistan, Eritrea, Irak, Somalia och Syrien flyr människor undan tortyr, förföljelse och krig. Över 65 miljoner flyktingar världen över söker en bättre och tryggare tillvaro för sig själv och sin familj.

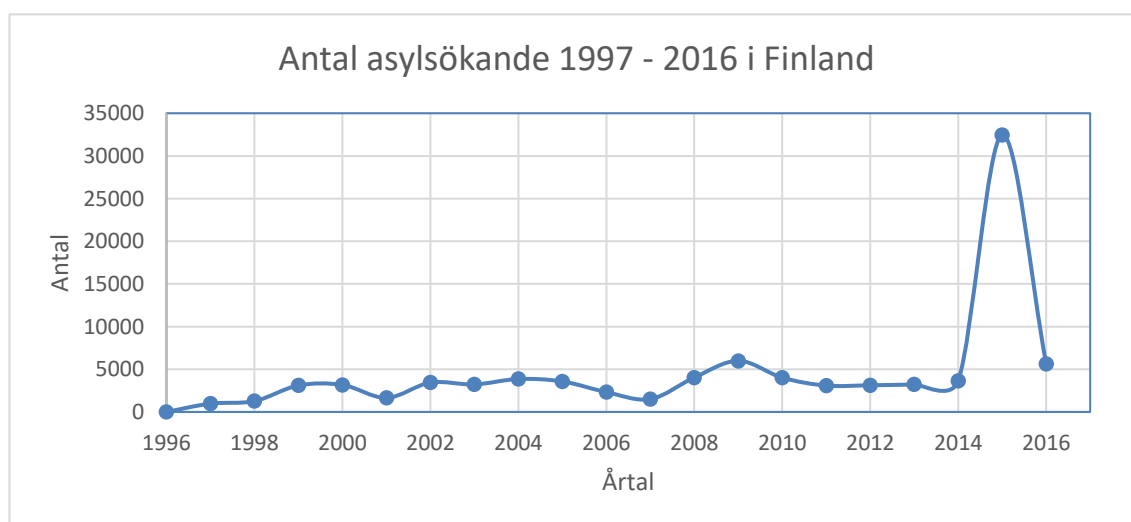
Inbördeskriget i Syrien som bröt ut 2011 kom att vara en stor faktor för de senaste årens flyktingvåg från mellanöstern. Efter att folket i Syrien vänt sig mot diktatorn Al-Assad utbröt flygbombningar och giftgasattacker mot de civila. Inte länge efter inbördeskrigets början gick Islamska staten (härefter IS) med i kriget. IS erövrade under kort tid en stor del av Syrien och utropade terrorregim. Vartefter IS gått fram i mellanöstern har även

övriga världen blivit uppmärksammade på terrororganisationens ökade fotfäste. Människor flyr för sina liv och en stor del av människorna på flykt har även börjat blicka mot Europa och västvärlden i hopp om fred och trygghet. (Amnesty International 2017.)

Under år 2015 anlände över en miljon flyktingar till Europa, varav en stor majoritet, ca 850 000, anlände till de grekiska öarna. Enligt Amnesty International (2017) stannar ändå 86 % av världens flyktingar kvar i de krisdrabbade områdena, där fattigdom och konflikter fortfarande är vardag. Av syrier på flykt är det en miljon, 10% av alla syrier som flyr, som kommit hela vägen till Europa jämfört med de 5 miljoner som fördelat sig i de närliggande länderna Turkiet, Libanon, Jordanien, Irak och Egypten.

Även Finland har påverkats av flyktingvågen som rört sig mot Europa. År 2014 kom det enligt Migrationsverket (2017) 3651 flyktingar till Finland. Under år 2015 skedde en markant ökning i antalet flyktingar som sökte sig till Finland då det kom 32 476 asylsökande. Majoriteten av alla flyktingar som kommit till Finland de senaste åren är från Mellanöstern, dvs. de områden där IS har starkt fotfäste. T.ex. var över 20 000 av de flyktingar som under år 2015 anlände till Finland hemma från Irak.

Figur 1: Antal asylsökande 1997–2016 i Finland



Källa: Migrationsverket 2017

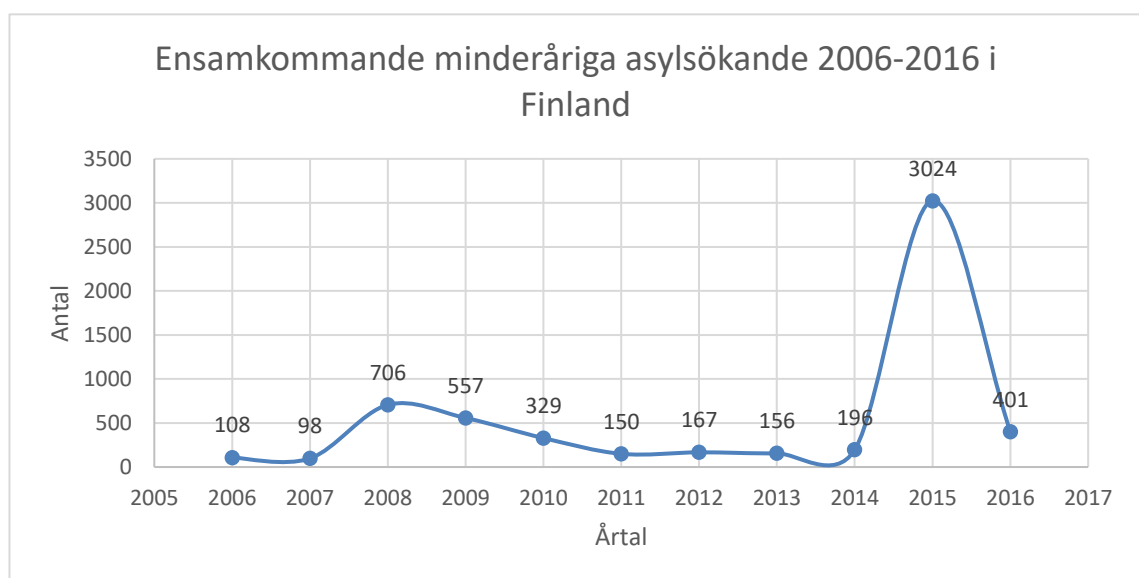
Den explosionsartade ökning av asylsökande som skedde år 2015 har kommit att kallas för *flyktingvåg*. Det är även till detta vi i denna avhandling refererar när vi använder oss av begreppet *flyktingvåg*. Enligt Amnesty International (2017) följde ökningen av asylsökande år 2015 i Finland ett mönster som kunde upptäckas i hela Europa. Med andra

ord upplevde de flesta europeiska länder en liknande flyktingvåg under år 2015. Faktum är att det kom förhållandevis lite asylsökande till Finland i jämförelse med andra europeiska länder, såsom Tyskland och Grekland.

Antalet asylsökande som anlände till Finland gick drastiskt ner igen år 2016 (Migrationsverket 2017). Förra året kom det endast 5651 stycken asylsökande till landet. Amnesty International (2017) förklarar den drastiska sänkningen i antal asylsökande från år 2015 till år 2016 med den allt striktare flyktingpolitik som börjat föras i Europa och Finland. Det är framförallt gränsbevakningen som intensifierats på olika håll i Europa för att hindra inströmningen till länderna. Den skärpta gränskontrollen har motiverats med att förhindra nya flyktingvågor samt att stoppa den illegala invandringen.

Trenden för antalet ensamkommande minderåriga följer samma kurva. Migrationsverket (2017) har sedan 2006 bokfört hur många ensamkommande minderåriga som kommit till Finland som asylsökande flyktingar. Från att ha varit i snitt några hundra per år kom det över 3000 under år 2015. En sänkning i antal ensamkommande minderåriga märktes också från år 2015 till 2016.

Figur 2: Ensamkommande minderåriga asylsökande 2006–2016 i Finland



Källa: Migrationsverket 2017

Antalet flyktingar som kom till Finland nästintill tiodubblades mellan år 2014 och 2015. Enligt graferna baserade på statistik från Migrationsverket (2017) hade myndigheterna i landet aldrig tidigare varit med om en lika markant ökning vilket resulterade i att trycket

på de olika flyktingmottagningarna snabbt blev väldigt högt. Plötsligt fanns det inte tak över huvudet för alla flyktingar och frivilliga hjälporganisationer i landet mobiliserade sig. Allmänheten deltog i insamlandet av kläder och nödvändigheter. Samtidigt som viljan att hjälpa var och är stor har det även vuxit fram en stark motpol som ifrågasätter invandringspolitiken.

2.2 Finland som mottagarland

Enligt inrikesministeriet (2017) är Finland, liksom övriga länder, förpliktat av internationella överenskommelser att ge internationellt skydd till skyddsbehövande. Som grund för detta är den så kallade Genevekonventionen från år 1951, en konvention om flyktingars rättsliga ställning. Även övriga internationella människorättsavtal och EU-lagstiftning förpliktar Finland att ta emot flyktingar.

Historiskt sett har Finland under flera årtionden varit ett land varifrån det flyttar bort mera människor än vad det flyttar in. Finland var länge i skymundan för de stora globala flyktingströmmarna. Efter kalla kriget har invandringen – såväl frivillig som ofrivillig - till Finland stadigt ökat, fastän den fortfarande i jämförelse med flera andra europeiska länder är marginell. Invandringen till landet har påverkat vårt samhälle och gjort det till ett mer internationellt och mångkulturellt samhälle. (Martikainen, Saukkonen & Säävälä 2013, 14.)

Debatten kring invandringspolitiken pågår ständigt. Liksom i övriga Europa väcker invandringen även starka reaktioner i Finland. Diskussionen väcker känslor och har lett till flera politiska tvister (Martikainen, Saukkonen & Säävälä 2013, 14). Fram till år 2008 var diskussionen kring invandring mera sporadisk, varefter den på hösten blev föremål för en stor politisk diskussion. Sannfinländarnas understöd ökade markant och människor aktiverade sig i frågan. Invandringen politiserades och det blev framförallt problematiken med invandring som lyftes upp på tapeten. (Keskinen 2009, 33–34.)

Fastän ökningen av den invandringskritiska opinionen varit märkbar menar Keskinen (2009, 9) att det i landet går en parallell diskussion med de som är för och förespråkar ett mera öppet samhälle. En viss polarisering har skett där två motpoler ställer sig mot varandra – de som är för och de som är emot.

Det är skäl att komma ihåg att de som hörs starkast i diskussionen kring invandring är politiker, myndigheter och ofta anonyma personer på olika nätforum. De sociala mediernas framfart under de senaste fem åren har även bidragit till diskussionen kring invandring. Det är lätt för politiker och privatpersoner att uttrycka sina åsikter och med hjälp av olika funktioner få ut sitt budskap till en väldigt stor publik på en väldigt kort tid. (Keskinen 2009, 33–34.)

Som tidigare nämndes kom den så kallade flyktingvågen år 2015 som en chock för såväl myndigheter som den allmänna befolkningen i landet. I augusti 2015 rapporterade YLE nyheter (Evers 2015) att Migrationsverket överraskades av antalet flyktingar. Dåvarande inrikesminister Petteri Orpo befarade att antalet asylsökande innan årets slut kommer att överstiga 15 000. Enbart två veckor efter kom inrikesministeriet med en ny prognos, nämligen att antalet asylsökande väntades stiga upp till 30 000 – en siffra som kom att stämma överens med sanningen. Flyktingförläggningarna var alla fulla, ny personal anställdes och nya anläggningar öppnades på löpande band.

Under tidsperioden september – november 2015 var läget stundtals kaotiskt i landet. I början av september 2015 utbrast utrikesminister Timo Soini i en artikel (Berghäll 2015) att Europas flyktingpolitik är ohållbar och att unionen inte håller sina egna regler. Dagen därpå rapporterades att statsminister Juha Sipilä erbjuder sitt hem i Kempele för asylsökande att bo i. Detta var en gest av statsministern för att visa solidaritet och uppmana alla att hjälpa till i den besvärliga situationen (Langh 2015). Gesten tycktes ha effekt, eftersom kort därefter rapporterade medier att demonstrationer och evenemang ordnas på olika håll i landet för att visa stöd och välkomna flyktingarna (Bogomoloff 2015).

I mitten på september 2015 uttalade dåvarande inrikesminister Petteri Orpo i en artikel (Orpo: Flyktingsituationen i norra..., YLE 2015) att situationen i norra delen av landet börjar vara ohållbar. Det rapporterades om att tusentals flyktingar tar sig över gränsen till Finland vid Torneå. Finland effektiviserade även gränsövervakningen i detta skede. I en intervju med YLE (Johansson & Von Kraemer 2015) sade statsminister Juha Sipilä att läget med flyktingarna är ett värre problem än den prekära ekonomiska situationen som råder i landet.

Allmänheten började även visa sitt missnöje för flyktingströmmen till landet. YLE nyheter (Stolzmann 2015) rapporterade i mitten på september att en demonstration hade ordnats i Torneå. I demonstrationen ställde sig en människomur vid gränsen för att demonstrativt blockera infarten till landet. Under oktober månad ordnades även flera demonstrationer för och emot flyktingarna. Stämningen blev stundtals aggressiv, och rapporter berättade att kravallpolis fått ingripa vid en demonstration på Narinkens torg i centrala Helsingfors (Ekholm & Lönnros 2015). Runt om i landet började även höras rapporter om våldsamheter och brandbomber vid olika flyktingförläggningar (Mattson 2015). Olika medborgargarden, t.ex. Soldiers of Odin, grundades och började patrullera gatorna för att upprätthålla säkerheten i städerna. Verksamheten fördömdes dock av polis och den politiska ledningen i landet. I slutet på november skrev YLE (Holmström 2015) att alla ledare för riksdagspartierna vädjar om sans och påminner om att alla är lika inför lagen.

Inrikesministeriets kanslichef Päivi Nerg sade i januari 2016 i en intervju till Helsingin Sanomat (Harju 2016) att över 60 % av de asylsökande som anlände under 2015 kommer att få negativa asylbeslut. Samtidigt som de negativa asylbesluten gjordes kom nyheten om att polisen i landet inte kan tvinga asylsökande från Afghanistan eller Irak som fått avslag ur landet. Detta eftersom Finland för tillfället inte hade ett överlåtelseavtal med dessa länder. Polisen hoppades att de personer som fått avslag skulle återvända frivilligt till sina hemländer (Evers 2016).

HBL (Bäck 2016) rapporterade att antalet papperslösa i landet ökar hela tiden. En stor majoritet av de asylsökande som kom till Finland år 2015 flydde från Irak. De asylsökande som får avslag på sin ansökan blir papperslösa. En papperslös har inte rätt till social- eller hälsovård eller andra förmåner i landet eftersom personen vistas olagligt i landet.

Kommuner på olika håll i Finland väntade länge under år 2016 om direktiv hur man skulle gå tillväga med de papperslösa. YLE nyheter (Schulman & Sirén 2016) rapporterade i slutet på december att papperslösa bör garanteras rätt till grundläggande service och omvårdnad. I praktiken betyder detta att kommunerna förpliktas att se till att nödinkvartering ordnas åt bostadslösa, sjukvård ges åt de som behöver och mathjälp ska ordnas till de hungriga. Det är dock inte frågan om utkomststöd eller långvarig inkvartering, utan tanken är att all hjälp som ges är akut och kortvarig. De papperslösa

ska uppmanas att frivilligt återvända till sina hemländer. Staten ersätter kommunerna för de extra kostnaderna som arbetet med papperslösa innebär.

2.3 Det lokala samhället – Kristinestad

Kristinestad, en liten stad i Sydösterbotten, är beläget vid västkusten av Finland. I Kristinestad bor det enligt Österbotten i siffror (2017) 6724 personer, varav 56 % har svenska som modersmål, 42 % har finska som modersmål och 2 % har övriga språk som modersmål. Kristinestads närmsta grannstäder är Kaskö, Närpes och Kauhajoki.

De första kvotflyktingarna kom till Kristinestad år 2001 (Järvistö 2005, 34–35). År 2009 öppnade Röda korset en mottagningscentral, som varit verksam i staden sedan dess. Precis som i övriga Finland, märktes flyktingvågen år 2015 tydligt av i Kristinestad. Innan flyktingvågen hade mottagningscentralen i snitt mellan 150–200 asylsökande registrerade. Antalet asylsökande ökade markant under sommaren samt hösten 2015, och innan jul var antalet uppe i över 900 asylsökande som var registrerade under Kristinestads mottagningscentral. En del av dessa var dock utlokaliserade i mottagningscentralens enheter i Korsnäs och Malax, eftersom det helt enkelt inte fanns plats för alla i Kristinestad.

I dagens läge har Kristinestad redan flera års erfarenhet av arbete med flyktingar och asylsökande. T.ex. deltar Kristinestads mottagningscentral i olika projekt för att bidra till flyktingarnas välmående och lyckade integrering. Attityderna i staden har även hunnit ändra under årens lopp. I en artikel i Vasabladet (Nygård 2015) beskrevs hur viljan att hjälpa under flyktingvågen varit stor. I artikeln framkom att år 2009 var attityderna annorlunda, och att många i staden då var skeptiska gentemot invandrare och asylsökande.

Viljan att hjälpa under hösten 2015 var såpass stor att arrangörerna inte hann med. I ett reportage i den lokala tidningen berättades att lagren blev fulla av kläder och förnödenheter som allmänheten donerade. Människor köade för att ge sina bidrag och visade stor vilja på att vara med och hjälpa till. De frivilliga som höll i trådarna för hjälpverksamheten hann varken sortera eller distribuera ut alla kläder och möbler som allmänheten samlade in. (Sjöblad 2015.) Förutom klädinsamlingar engagerade sig lokalbefolkningen även i flyktingfrågor på annat vis. Lokaltidningen Sydin (Forsman 2016) skrev t.ex. om hur ett hundratal personer deltog i en protest anordnad på

Kristinestads torg mot landets flykting- och asylpolitik. Under protesten uppmanades människor bland annat att skicka brev till Finlands statsminister Juha Sipilä, och på det viset försöka vädja om en humanare flyktingpolitik.

Helt friktionsfritt har det ändå inte varit, och en del skeptiska röster och missnöje angående asylsökandenas beteende förekom även under denna flyktingvåg. YLE nyheter (Kyheröinen 2016) rapporterade om hur lokalbefolkningen och de asylsökande tillsammans genom ett filmprojekt gjorde en introduktionsvideo för att motarbeta kulturkrockar i staden. Filmen skulle visas i ett utbildningssyfte till alla nyanlända asylsökande, med förhoppningen om att finländska regler samt normer på det sättet även skulle respekteras av de nyanlända. Det som hade väckt missnöje hos lokalbefolkningen, och därmed undervisades på filmen, var t.ex. hur man köar i butiken, håller tidtabellen, går längs trottoaren och beter sig i trafiken. Användning av smarttelefoner var även något som filmen tog upp, då det t.ex. berättades att det inte är tillåtet att fotografera flickor ute på gatan utan att fråga lov eller att prata i mobiltelefon under biovisningar och teaterföreställningar.

Trots att asylsökandena enligt rapporter fått bra stöd och hjälp samt att den lokala befolkningen till stor del varit välkomnande har det inte varit många flyktingar som valt att stanna kvar i staden efter ett positivt asylbeslut. Lokaltidningen Sydin (Nissén 2016) skrev att det är väldigt få av de som fått positivt beslut som velat bli kvar i Kristinestad. Enligt artikeln väljer asylsökandena hellre att bosätta sig i större städer, närmare släktingar och vänner. Trenden verkar varit densamma i övriga Sydösterbotten, eftersom asylsökande inte heller valt att bosätta sig i varken Närpes eller Kaskö efter beviljat uppehållstillstånd.

Om man nationellt pratade om ett stigande problem med ökat antal papperslösa, så är det lokalt som det märks av. Även i Kristinestad väntade socialarbetarna länge på riktlinjer för hur situationen med de papperslösa skulle lösas. När de nationella riktlinjerna om absolut nödhjälp kom, började även privatpersoner engagera sig och försöka hjälpa till. YLE nyheter (Långvik 2016) rapporterade om en privatperson i Kristinestad som valt att stiga fram och göra det hen kan för att hjälpa till. Hjälpens som privatpersonen koordinerade var t.ex. ordnandet av lägenheter och insamling av pengar och kläder. Privatpersonen hade öppnat upp ett konto dit företag och övriga personer bidragit med

pengar för att täcka mat och hyreskostnader. Hyreslägenhet hade privatpersonen hyrt i eget namn, eftersom en papperslös inte har rätt att underteckna hyresavtal.

3. Mottagande av flyktingar

I detta kapitel ges en inblick i hur verksamheten av mottagande av flyktingar började i Finland samt hur arbetet med flyktingmottagande ser ut. Kapitlet baserar sig på en forskningsöversikt där vi granskat fenomenet ur såväl de professionellas som de ensamkommande minderåriga flyktingarnas perspektiv.

För att hitta relevant forskning har vi använt oss av olika kombinationer av sökord, såsom flyktingar, socialt arbete, mottagningscentral, flyktingförläggning, ensamkommande minderårig och asylsökande. Sökningarna har utförts på svenska, finska och engelska.

3.1 Grundprinciper för mottagningsenheter

Finland tog emot sina första flyktingar strax efter självständigheten, då 33 000 flyktingar sökte sig till Finland till följd av bildandet av Sovjetryssland. Det andra större mottagandet av flyktingar inträffade då karelare blev tvungna att lämna sina hem som ett resultat av andra världskriget. År 1973 tog Finland emot ungefär 100 chilenska kvotflyktingar, vilket kan anses vara början på den flyktingmottagning vi har idag. (Hakkarainen et al 1999, 5.)

År 1986 öppnades Malms central som ansvarade för mottagandet av flyktingar, främst kvotflyktingar då få ännu sökte sig till Finland för att söka asyl. År 1990 ökade ändå antalet asylsökande till Finland från 179 asylsökande år 1989 till 2743 år 1990 då flyktingar anlände från forna Jugoslavien. Man hade inte längre kapacitet att ta hand om de asylsökande vid Malms central vilket ledde till att man började bygga upp en ny verksamhet med mottagningscentraler. (Ahvenainen 1994, 17; Hakkarainen et al 1999, 8.)

Mottagandet av flyktingar var en ny uppgift för Finlands Röda Kors, som startade de första mottagningscentralerna, och organisationen kom att ha en stor inverkan på mottagandet av asylsökande. Deras sju grundprinciper om humanitet, opartiskhet, neutralitet, självständighet, frivillighet, enhet och universalitet kom att spegla sig i arbetet (Hytönen 2002, 29). Dessa principer gav en värdegrund att arbeta från, men var inte ett tillräckligt stöd i utvecklingen av yrkesfärdigheterna (Hakkarainen et al 1999, 9). Det var

först år 1992 som direktiv för hur mottagningen av asylsökande skulle ske gavs ut av statsrådet. Då lanserades även mottagningens verksamhetsmål och en guide för verksamheten (Hakkarainen et al 1999, 8; Ahvenainen 1994, 17). Det dröjde ända till 1999 innan lagen om mottagande av asylsökande fastställdes (Hammar–Suutari 2005, 116).

3.1.1 Arbetet på mottagningscentralen

Mottagningscentralernas verksamhet grundar sig på FN:s konvention angående flyktingars rättsliga ställning och innebär att asylsökande ska ges skydd och trygghet. På mottagningscentralerna stöder man de asylsökande under asylprocessen genom att försöka upprätthålla deras hälsa och välmående samt förmåga att råda över sitt eget liv. Man strävar också till att främja de asylsökandes förmåga till självhjälp. Mottagningscentralernas huvudsakliga uppgifter är att erbjuda boende, utkomst, ordna vård i brådskande fall och att delge information gällande asylsökningssprocessen. (Sosiaali-ja terveysterveysministeriö 1995, 1–5; Ahvenainen 1994, 26.)

Arbetet vid mottagningscentraler går ut på att möta de asylsökande i vardagen där deras egna krafter och resurser inte räcker till för att lösa problemen i deras liv (Ahvenainen 1994, 80; Hakkarainen et al 1999, 19). Till de vardagliga uppgifterna på centralerna hör därför att handleda och stöda de asylsökande i asylprocessen och den nya tillvaron i landet. Utöver detta ordnas även språkutbildning och grundskola till barnen. Klienterna erbjuds också tolkning, sysselsättning och information om det finländska samhället (Ahvenainen 1994, 17).

Mottagningscentraler kan ändå ses som ett resultat av världens ambivalenta förhållande till flyktingar menar Wikström (2008). De fungerar som ett uttryck för världens humanitet samtidigt som de är ett försök att stöta ut de oönskade, och de kan betraktas som en slags institutionaliserad hemlöshet. Som klient på en mottagningscentral bekräftas både ens utanförskap och ens rätt att söka sig en ny nationalstat. (a.a., 129.) Detta blir också tydligt då Hayes (2004) berättar att man i början av 2000-talet i Storbritannien övergått till att prata om asylsökande istället för flyktingar. Denna begreppsskiftning menar hon visar på deras icke tillhörighet och understryker att de enbart söker inträde till landet, men att det inte är klart att de får asyl (a.a., 13, 24).

Asylsökandes tillvaro på mottagningscentralen är tillfällig och avslutas genom positivt beslut om asyl, vilket betyder att de får söka bostad i en kommun, eller genom ett negativt beslut varpå de blir tvungna att åka tillbaka till sitt hemland eller, vid avsaknad av återsändningsavtal, blir papperslösa (Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus 1994, 13). Eftersom vistelsen på mottagningscentralen är tillfällig hör ingen egentligen hemma där. Det är en genomfartszon där varaktiga kontakter med lokalbefolkning eller arbetare är svåra att knyta. Wikström lyfter fram begreppet *Vi och dom andra* när hon beskriver i sin doktorsavhandling hur lokalbefolkningen uppfattar boende på flyktingmottagningar som utomstående delvis på grund av den temporära boendeformen. (Wikström 2008, 127–130.)

Denna tanke om att de asylsökandes vistelse är flyktig konstaterar Wikström (2008) även är ett hinder för att kontakter mellan lokalbefolkning och asylsökande ska skapas. Informanterna hon intervjuat till sin doktorsavhandling uppfattade det som att det inte fanns tillräckligt med tid för att skapa varaktiga relationer (a.a., 129). Kontakt med lokalbefolkningen är ändå viktig för att upprätthålla flyktingarnas välmående. I Ahvenainen (1994) studie visade det sig att flyktingar som har kontakt med människor utanför mottagningscentralen bevarar sin handlingsförmåga bättre (a.a., 80).

När mottagningscentralerna startades upp öppnades även diskussionen för vilken behörighet och utbildning som krävs hos personalen. Fastän man i Europa tagit emot ett stort antal flyktingar sedan 1980-talet hade det inte diskuterats kring behörighetskrav. Kvaliteten på verksamheten uppmärksammades också först under 90-talet. (Hakkarainen et al 1999, 14.) I Storbritannien upplever man att mottagande av asylsökande ännu på 2010-talet är ett område som behandlas för lite i socialarbetarutbildningen (Fell & Fell 2014, 1324).

Färdigheter som behövs för att arbeta med asylsökande säger praktiker vara kultursensitivitet och en öppenhet inför andra kulturer. En medvetenhet om olika världsbilder och kännedom om den egna kulturen anses också vara till fördel. (Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus 1995, 7; Hakkarainen et al 1999, 18; Järvinen 2004, 161.) Utöver detta upplevs kunskap om asylprocessen vara viktigt för att kunna stöda de asylsökande i processen. Arbetet kräver också att man håller sig uppdaterad angående vad som händer i världen (Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus 1995, 15, 23). Samarbetsförmåga mellan kolleger

och med klienterna samt flexibilitet är även färdigheter som anses vara nödvändiga i arbetet (Hakkarainen et al. 1999, 18–20).

Personalen understryker också vikten av att kunna kommunicera med kolleger och klienter. Eftersom personal och klient inte alltid har ett gemensamt språk, och vissa ämnen kan vara känsliga och svåra för klienterna att prata om, behöver personalen bemästra både verbal och non-verbal kommunikation (Sosiaali- ja terveysministeriö 1995, 12; Hakkarainen et al 1999, 17). Klienten kan även vara deprimerad och på grund av det, samt den osäkra livssituation hen befinner sig i, ha svårt att koncentrera sig. Detta innebär att personalen måste prata tydligt och undvika utsvävningar i talet (Sosiaali- ja terveysministeriö 1995, 16). Ytterligare svårigheter i kommunikationen kan vara att praktiker och klienter har olika världsbild eller uppfattning av saker, och det gäller för arbetaren att hitta ord som klienten förstår (Strömberg–Jakka & Karttunen 2012, 20).

En viktig och utmanande del av arbetet är också att jobba med fysiska och psykiska problem som uppstår till följd av ett liv i osäkerhet. Det kräver specialkunskaper hos personalen och en känslighet för klienternas mående. Det är just denna osäkra och oroväckande status asylsökande har och den eventuella förtvivlan som uppstår vid negativt asylbeslut som praktikerna ständigt möter i arbetet (Fell & Fell 2014, 1323). Därför kunde man tänka sig att också stresstålighet och en förmåga att utså osäkerhet är färdigheter som krävs för arbetet. Detta också då personalen upplever osäkerheten gällande arbetets framtid och de varierande klientantalen som det mest påfrestande i arbetet (Ahvenainen 1994, 6). Likaså sätter förändringar inom lagstiftning och politik sin prägel på den osäkerhet som finns i arbetet (a.a., 50–51, 54).

Vuxna asylsökande är också en grupp som ofta finns i skymundan och får otillräckligt stöd (Collett 2004, 85). Ensamkommande minderåriga får mycket stöd på grund av deras egenskap som barn och på grund av de lagar och fördrag som skyddar deras ställning. Forskning om integrering av personer som fått asyl och mottagande av ensamkommande minderåriga finns det mycket av, medan forskning gällande vuxna asylsökande är svårare att hitta (Fell & Fell 2014, 1323). Collett (2004) menar därför att asylsökande borde ses som en skild klientgrupp hos socialarbetare för att kunna tillgodose att de får tillräckligt med stöd. Man pratar även om att det uppstått en ny klientgrupp (Nash & Wong & Trlin 2006).

3.1.2 Arbetets inre och yttre ramar

Asylsökande är en av de mest förtryckta grupperna som finns och flyktingar delas även in i ”genuina flyktingar” och ”falska flyktingar”. En genuin flykting innebär en person som anses vara flykting enligt de riktlinjer som finns i FN:s flyktingkonvention. Det innebär att de riskerar förföljelse på grund av t.ex. religiös, politisk eller etnisk tillhörighet. Dessa genuina flyktingar kan även kallas politiska flyktingar. Med falska flyktingar avses de personer som flyr till ett annat land i hopp om ett bättre liv och de kallas också för ekonomiska flyktingar. (Collett 2004, 78.)

Det sociala arbetets uppgift inom mottagandet av flyktingar beskrivs som väldigt ambivalent i Storbritannien där praktikerna arbetar med asylsökanden för att stöda deras tid i landet, medan regeringen i sin policy aktivt försöker exkludera och marginalisera dessa klienter från service och samhället. Det arbete som utförs på centraler för mottagande av flyktingar styrs av både organisatoriska strukturer och lagar samt olika policydokument. Dessa parallella riktlinjer är ofta i konflikt med varandra och ger upphov till etiska problem i arbetet. (Robinson & Masocha 2016, 10.) Praktikerna på mottagningscentralerna upplever en frustration över dessa yttre ramar som styr och begränsar deras arbete (Masocha 2014, 1633). I en studie Robinson och Masocha (2016, 8) utfört på en statlig och en tredje sektorns central upplevde praktikerna att handlingsramarna går emot deras egna personliga åsikter och övertygelser om hur asylsökande borde behandlas. Handlingsramarna kan även strida mot socialarbetets uppgift som är att stöda och företräda asylsökandena (Fell & Fell 1324; Collett 2004, 88).

Praktikerna pratar också om sig själva som portvakter, eller till och med poliser, då det är de som har makten att ge service men även dra in service ifall klienterna inte uppfyller kraven. De upplever det svårt att hitta en balans mellan rollen som kontrollerande och rådgivande, och upplever att de inte kan ge tillräckligt stöd (Sales & Hek 2004, 68–69; Nash, Wong, Trlin 2006, 345). Socialarbetare har kallats för ”pseudo immigration officials” då de är skyldiga att ange en person de misstänker inte utgör en så kallad genuin flykting (Collett 2004, 85). Denna roll som vårdare och påtvingad portvakt leder också till etiska problem. I Storbritannien har man ett system med asylteam som har hand om asylsökandes ärenden och stöder dem i tillvaron. De har ändå rätt att vräka dem och finns med i deras utvisning när nekande beslut kommit (Humphries 2004, 48).

Dessa motstridiga riktlinjer leder till problem och otillräcklig service. Socialarbetarna saknar tillräcklig kunskap och riktlinjer för att utföra sitt jobb och ser på sitt arbete som en strid där man lär sig efterhand att lösa problemen (Masocha 2014, 1633). De ständiga förändringarna i lagstiftning och policy utmanade även deras expertis och de upplevde att den ofta blev ifrågasatt (Masocha 2016, 9).

Mediers rapportering av flyktingar är avgörande för allmänhetens opinion och är med och skapar klimatet i samhället. Rapporteringen är väldigt varierande och innehåller reportage från öppenhet och solidaritet till våldshandlingar (Wikström 2008, 19). Det är ändå en mycket förenklad bild som ges, och flyktingarna målas ofta upp som ett hot för samhället och klassas som ”de andra” (a.a., 20, 96). Denna positionering använder sig även politikerna av (Masocha 2015, 569). Man brottas även med negativa inställningar om flyktingar som dränerar ekonomin, och det finns även fördomar om att flyktingar för med sig sjukdomar till landet (Hayes 2004, 13, 24).

Om man sammanfattar bilden av mottagande av asylsökande och arbetet med och attityderna kring flyktingmottagning, ser man att verksamheten präglas av osäkerhet och stora förändringar. Detta är en naturlig del av arbetet som är beroende av det antal asylsökande som kommer till landet och den politik som förs. Detta innebär ändå att mottagningscentralerna befinner sig i en motsägelsefull roll där olika åsikter och policydokument strider mot varandra. Detta kan medföra etiska problem framförallt för de som arbetar med de asylsökande. När politiker stänger gränser och försvårar vägen in i landet för flyktingar, läggs enheter ner och verksamheten minskar. Detta samtidigt som det krävs att personal utbildas och att kompetensen ökar för att snabbt kunna möta de problem som uppstår vid nya förändringar (Ahvenainen 1994, 81.) Det innebär således en konflikt då det sker snabba förändringar som praktiker ändå skall vara förberedda för.

3.2 Ensamkommande minderåriga

Efter att ha granskat de ramar inom vilka praktikerna inom flyktingmottagningen arbetar, målas nedan upp en bild av de ensamkommande minderårigas vardag och utmaningar i det nya samhälle de anländer till på basen av tidigare forskning inom området. I forskningsöversikten granskas de ensamkommande minderårigas upplevelser av mottagningsskedet, riskfaktorer under asylsökningssprocessen samt hur upplevelsen av social delaktighet under mottagningsskedet påverkar ungdomarnas välmående.

3.2.1 Ensamkommande minderårigas upplevelser av mottagningsskedet

I en studie av Catherine McCarthy (2010) visar resultaten att ensamkommande asylsökande barn och ungdomar både fysiskt och psykiskt mår bättre i mottagarlandet än i hemlandet. Orsaker till den positiva hälsotrenden förklaras enligt McCarthy (2010, 590–591) med att ungdomarna i mottagarlandet har lättare tillgång till effektiv och ändamålsenlig sjukvård. Även tillgänglighet av mat, möjlighet att utöva idrott, tryggare boendemiljö och allmänt förbättrade levnadsförhållanden anses enligt artikeln vara signifikanta orsaker till att de minderårigas mående är bättre i jämförelse med om de skulle ha stannat i hemlandet. Det är dock inte bara positivt, utan resultaten visar även att ensamkommande barn och ungdomar i viss mån lider av psykiska bekymmer. T.ex. sömnlöshet och stress är symptom som ofta kan förekomma.

Ritari och Piitulainen (2016, 13–19) skriver i sin rapport att ensamkommande minderåriga har både positiva och negativa erfarenheter av det direkta mottagningsskedet. Till det positiva räknas väldigt konkreta saker, t.ex. att få tak över huvudet, mat, kläder, hygienartiklar, internet och en säng. De minderåriga uppskattar även om mottagningscentralen är på ett lugnt ställe, en bit utanför centrum, men ändå så att det finns fungerade förbindelser och möjligheter att lätt ta sig till kärncentrum.

Det som de ensamkommande minderåriga anser vara negativt i mottagningsskedet är bland annat saknaden av sina nära och kära. Barnen och ungdomarna befinner sig som asylsökande i en helt ny situation, och skulle därmed behöva den egna familjens stöd för att hantera situationen. (Ritari och Piitulainen 2016, 18–19.) Detta fenomen syns även i en rapport av Barnombudsmannen (2016, 6–7) där det framkommer att de ensamkommande minderåriga ofta funderar hur det är med den egna familjen och släktingarna i hemlandet eller på flyktingförläggningar i andra olika av världen.

Ensamkommande minderåriga uppskattar även abstrakta fenomen under mottagningsskedet. Att få känna sig trygg är något som värdesätts över allt annat av de unga. Övrigt som anses positivt är att få gå i skola, få sova tillräckligt, lära sig språk, att få hålla på med olika hobbyer samt att få hjälp och stöd av såväl vänner som handledare. (Ritari och Piitulainens 2016, 13–19.) Även Lähteenmäki (2013, 113–119) skriver i sin doktorsavhandling att ensamkommande barn och ungdomar tycker om skolan. Detta märks tydligt eftersom barnen och ungdomarna hon intervjuat inte överhuvudtaget såg framemot ledigheter och lov från skolan, utan att motivationen till skolgången var såpass

hög att de gärna skulle ha varit i skolan på loven också. Det framkommer också i Barnombudsmannens rapport att (2016, 19–20) de ensamkommande gärna går i skolan och vill lära sig nya saker. Det är framförallt språket de är ivriga på att lära sig för att på det sättet kunna knyta kontakter i det nya lokala samhället.

Negativa saker som de ensamkommande upplever i vardagen är t.ex. ojämlik behandling, svårt att få kontakt till lokalbefolkning, att flyttas från ett boende till ett annat och allt väntande. Exempel på ojämlik behandling kan uppkomma när ungdomarna ska skjutas till någon hobbyverksamhet, då vissa ungdomar anser det vara orättvist om någon hamnar att gå eller cykla medan en annan får åka bilskjuts. Det finns även exempel där de ensamkommande barn och ungdomar hört att det på andra boendeenheter finns mera möjligheter till att t.ex. utöva idrott, vilket orsakat sura miner. (Ritari och Piitulainen 2016, 18–19.)

Även Barnombudsmannen (2016, 8–9) beskriver i sin rapport upplevelserna av att det finns stora orättvisor. De ensamkommande minderåriga upplever att vissa barn och ungdomar får sina asylbeslut snabbt och sänds vidare, medan andra blir kvar och väntar på ett och samma ställe utan att få någon information om vad som skall ske. Ungdomarna berättar att de har en känsla av att det är slumpen som avgör vart de placeras och när de ska placeras.

Som viktiga personer i mottagningsskedet nämner de ensamkommande minderåriga t.ex. handledare, socialarbetare, vänner och tolk (Ritari och Piitulainen 2016, 13–19). Lähtenmäki (2013, 148–149) skriver att det är framförallt uppmärksamheten av en vuxen som är viktig för ett ensamkommande barn eller en ungdom. I Barnombudsmannens (2016, 8–9) rapport framkommer dock att vissa ensamkommande barn och unga upplever att personalen hotat med att beteendet på mottagningsenheten påverkar ens asylbeslut. De ensamkommande barnen och ungdomarna upplever det väldigt stressfullt att handledare på boendet konstant påminner dem om att allt de gör registreras och därmed påverkar deras slutgiltiga beslut.

Ritari & Piitulainen (2016, 20–21) skriver dock att ensamkommande minderåriga överlag har positiva upplevelser av interaktionen med myndigheterna och de professionella i mottagarlandet. Framförallt lärarna får mycket positiv feedback, och undervisningen uppskattas enormt av ungdomarna. Om läkarna finns det ändå blandade känslor. Vissa

barn och unga anser att läkarna inte tar sjukdomarna och problemen de har på allvar och därmed upplever de att det inte erbjuds all den vård och medicinering som möjligtvis skulle behövas. Enligt barnen och ungdomarna är det enbart akuta krämpor man får hjälp till, medan värk och andra mindre akuta bekymmer tystas ner. Även Barnombudsmannen (2016, 14–15) lyfter fram de ensamkommandes upplevelser av att ha blivit nekade hälso- och sjukvård. Ungdomarna berättar att de har blivit tillsagda att de har rätt till hälso- och sjukvård först när de blivit beviljade permanent uppehållstillstånd, inte medan de är asylsökande. Den ensamkommande minderåriga påpekar att det inte enbart är de fysiska sjukdomarna de inte upplever sig få hjälp med, utan även alla de psykiska påfrestningar de bär med sig ignoreras av hälso- och sjukvården.

Det finns å andra sidan även positiva upplevelser av läkare och sjukvårdspersonal. Vissa av ungdomarna berömmar de läkare som lugnt och sansat flera gånger förklarar och på det sättet klargör vad som är läget. De läkare som även beaktat kulturella aspekter i hälsovården får gott betyg av de ensamkommande minderåriga. (Ritari & Piitulainen 2016, 20–21.)

Av samarbetet med tolkarna finns det både positiva som negativa upplevelser. I de fall där upplevelsen är positiv har allting gått smärtfritt och inga problem har uppkommit i interaktionen mellan den ensamkommande och tolken. I de fall där det uppstått friktion är det oftast på grund av olika dialekter mellan tolken och den ensamkommande som i sin tur lett till svårigheter att förstå varandra. Ungdomarna har i dessa fall inte alltid vågat säga ifrån eftersom de varit rädda att det skulle påverka deras asylbeslut negativt ifall de opponerade sig och ville byta tolk. (Ritari & Piitulainen, 2016, 20–21.)

Om boendeenheterna för ensamkommande minderåriga skriver Barnombudsmannen (2016, 17–18) att barnen och ungdomarna upplever dem vara för trånga. På grund av utrymmesbristen på boendena uppstår det även rätt ofta bråk mellan de ensamkommande. Lähtenmäki (2013, 100–101) beskriver även att boendeenheterna ofta är ganska ohemtrevliga simpla byggnader med få bekvämligheter. Lähtenmäki poängterar att det sällan byggs hus för att bli just flyktingmottagningar, utan oftast hyrs någon lokal för detta ändamål som tidigare fungerat i andra uppgifter.

De ensamkommande minderåriga önskar till boendeenheterna mera utrymme i såväl sovsalar som allmänna utrymmena. Enligt Barnombudsmannens (2016, 19–20) rapport verkar även boendevillkoren avvika rejält från varandra beroende på vilken enhet man

som ensamkommande råkar hamna i. På vissa boenden upplever barnen och ungdomarna att de får tillräckligt med mat medan på andra anser de att de inte får det. Konkreta saker som möbler och köksutrustning är något som de ensamkommande gärna fäster uppmärksamhet vid och jämför med andra boenden. En central sak och som alla barn och ungdomar hoppas ska finnas på varje boende är trådlöst nätverk, så att de ska kunna kontakta sina nära och kära på olika håll i världen.

Det som såväl Ritari och Piitulainen (2016, 18–19) som Barnombudsmannen (2016, 19–20) lyfter fram är tristessen på boendena. De ensamkommande minderåriga upplever inte att det finns tillräckligt att göra och att det inte finns ett tillräckligt stort utbud av hobbyverksamheter. De ensamkommande beskriver vardagen som om allt flyter ihop eftersom det är så tråkigt och att dagarna blir väldigt långa.

Som en positiv aspekt lyfter Ritari och Piitulainen (2016, 21) fram att de ensamkommande minderåriga upplever att de får tillräckligt med information angående hela asylprocessen av myndigheter och professionella. Barnombudsmannen (2016, 8–9) har däremot i sin rapport kommit fram till det motsatta där de ensamkommande minderåriga är missnöjda över att de inte får tillräckligt med information om sin situation samt asylsökningssprocess. De ensamkommande har en känsla av att slussas runt till olika intervjuer men de får aldrig svar på sina frågor. Enligt Barnombudsmannen är faktum det att de ensamkommande konstant tänker på hur det ska gå för dem, men ingen kan berätta när de ska få beskedet. Bristen på information leder även till en onödig ryktesspridning, där osanna antagen tar överhand och orsakar stress. Barnombudsmannen beskriver även problem som uppdagats när de ensamkommande fått information, men inte på sitt eget modersmål varav de inte fullt ut kunnat förstå vad det handlar om.

Ovissheten kring hur det ska gå och vad framtiden för med sig är stor. Att vänta på vad asylbeslutet ska bli och vart man sedan placeras är något som hela tiden tynger de minderårigas sinne. De ensamkommande är rädda för att behöva återvända till sitt hemland eller att bli placerade till ett nytt ställe där de inte känner någon sedan tidigare. (Barnombudsmannen 2016, 6–7.) Ritari & Piitulainen (2016) skriver även att de ensamkommande känner sig otroligt hjälplösa i samband med att flyttas från ett boende till ett annat. De upplever att de inte har någon som helst makt över vad som händer och vart de hamnar. McCarthy (2010, 590–593) är inne på samma spår och skriver att en av

de största riskfaktorerna som påverkar välmående hos ensamkommande barn och unga är ovissheten som råder kring asylbesluten.

Enligt McCarthy (2010, 590–593) skulle man kunna underlätta de ensamkommande minderårigas situation genom att påskynda beslutsprocessen. De ensamkommande skulle också gärna se att asylbesluten gjordes fortare. På det sättet skulle ovissheten och den börda som den medför förkortas, varpå de ensamkommande anser att det psykiska illamåendet skulle minska.

3.2.2 Riskfaktorer och arbete med ensamkommande minderåriga

Barn och ungdomar som anländer från krigshärjade länder har ofta upplevt hemska saker. Att erfara våld och terror påverkar starkt negativt på barn och ungas psykiska välbefinnande. Även flyktresorna till ett nytt land är farliga och något som kan lämna djupa spår i barnet eller ungdomen. Väntandet som ensamkommande minderåriga tvingas utstå åstadkommer även psykisk ohälsa. Den eviga ovissheten, fördröjningen och uppehållandet av beslut tär väldigt mycket på barnen och ungdomarna. (Hodes 2010, 621–623.) Jensen (2015, 106–107) skriver i sin artikel att krigsrelaterade trauman är väldigt vanliga hos asylsökande minderåriga. Enligt artikeln har 68 % av ensamkommande minderåriga upplevt ett dödsfall inom närfamiljen, medan 10 % av de ensamkommande har upplevt sexuellt våld.

Groark et al (2010) betonar att det är viktigt att professionella skapar sig en helhetssyn av den ensamkommandes situation för att bäst kunna fungera som stöd. Speciellt viktigt när det gäller unga människor är att ta alla aspekter av barnens och ungdomens traumatiska händelser – såväl positiva som negativa – i beaktande i planerandet av stödåtgärder. Ifall de ensamkommande inte får bearbeta det de har fått vara med om finns det en risk för att de förtränger sina otrevliga upplevelser. Att förtränga minnen och tidigare upplevelser är en vanlig försvarsmekanism bland barn och unga, som i längden dock kan leda till psykisk ohälsa. Jensen (2015, 112–114) poängterar även att ensamkommande minderåriga ofta kan lida av posttraumatisk stress och det är något som inte kan förbises. Därmed är det viktigt att professionella som arbetar med ensamkommande känner till bakgrunden till vad barnen och de unga fått vara med om.

Ravi och Kohli (2005) påpekar att ensamkommande minderåriga ibland kan vara frånvarande och tysta runt myndigheter och professionella när det frågas om deras

ursprung och upplevelser. Forskning visar att tystheten är ett komplext fenomen när det gäller minderåriga och tvingad migration (*eng. forced migration*). Hessle (2009, 99–102) menar att flykten till mottagarlandet ofta är mycket svår och sällan något ungdomarna vill prata om, dels för att det varit en hemsk upplevelse och dels för att smugglarna har förbjudit dem från att berätta något om flyktresan. Kaukko (2015, 77–79) ser gärna att de ensamkommande skulle få vara så delaktiga i sin egen asylprocess som möjligt. Hon poängterar att det innebär såväl att de skulle få sin röst hörd, men även att de skulle få tåga när det så känns.

Hessle (2009, 78–79) påpekar även att det är viktigt att som professionell komma ihåg att det sällan är barnen och ungdomarna själva som på egen hand valt att de ska fly till ett nytt land. Det är tvärtom ofta föräldrarna som bestämt det och därmed skickat iväg sitt barn på flykt. Detta blir problematiskt när ungdomarna uppfattar att det är deras uppgift att ensamma åka iväg för att kunna rädda hela familjen genom att få asyl och sen genom familjeåterförening få hela familjen till det nya landet. Detta sätter en stor press på barnen och ungdomarna.

Lähteenmäki (2013, 126) påminner att de ensamkommande minderåriga lever i någon form av mellanstadium under asylprocessen. De vill absolut inte återvända till hemlandet eller tänka på det förflutna, men de vågar inte heller drömma om framtiden eftersom det är oklart ifall de får stanna. Enligt Barnombudsmannens (2016, 6–7) rapport ska de professionella även komma ihåg att fastän de ensamkommande minderåriga varit med om mycket hemskt ska de ändå behandlas som andra barn och ungdomar. Det är barn och unga som likt andra barn och unga har drömmar och förhoppningar om att bli idrottsstjärnor, jurister och brandmän. Gemensamt för dessa unga är att de ofta har en stark motivation och energi inför framtiden.

3.2.3 Upplevelser av social delaktighet i det nya samhället

De ensamkommande minderåriga vill, likt alla andra, känna samhörighet, sammanhang och delaktighet i något större. De minderåriga tampas ofta med ensamhet vilket enligt dem själva negativt påverkar övergången till en ny vardag och ett nytt liv (Barnombudsmannen 2016, 6–7). Att inte få kontakt med finländska ungdomar är något som grämer de ensamkommande minderåriga. Att bara umgås med andra asylsökande är inte alltid så roligt, och de ensamkommande skulle gärna spendera mera tid med lokala barn och ungdomar. (Ritari och Piitulainen 2016, 18–19.)

Resultaten i Mels et al (2008, 759–762) rapport visar att stödboendena anger den största sociala tryggheten till ensamkommande minderåriga. Det är med andra ord på stödboendena som de ensamkommande minderåriga känner sig mest hemma och mest delaktiga i sin vardag. Personalen på stödboendet beskrivs också som de viktigaste vuxna och de närmsta de kan vända sig till ifall de vill prata med någon vuxen. Det största stödet fås ändå av de andra barnen och ungdomarna på boendet.

Även gemensamma etniska grupper ger social trygghet och en känsla av samhörighet åt ensamkommande minderåriga. Det behöver med andra ord inte vara boende på samma enhet utan det kan vara asylsökande av samma etnicitet på andra stödboenden eller personer av samma etnicitet som redan tidigare blivit beviljade medborgarskap, som även kan bilda gemenskaper där de ensamkommande känner sig delaktiga. Även hobbyverksamheter, t.ex. idrottsföreningar kan i viss mån erbjuda platser där ensamkommande känner delaktighet, fast detta är inte alls i lika stor grad som delaktigheten som upplevs på det egna boendet eller med grupperingar av den egna etniciteten. (Mels et al 2008, 759–762.)

Forskning visar att ensamkommande minderåriga upplever det vara svårt att känna samhörighet med majoritetsbefolkningen. Detta framförallt när det gäller mindre städer, varpå de ensamkommande gärna vill flytta till större städer eller till och med nya länder i hopp om en bättre framtid där man kan känna sig mera välkommen i samhället. (Jacobsson - Pettersson 2008.)

Enligt Ritari och Piitulainen (2016, 18–19) kan fördomar hos de lokala invånarna orsaka negativitet. De beskriver t.ex. ett fall där ensamkommande ungdomar spelat fotboll med ett gäng ortsbör, men när ortsbörna fått reda på att de ensamkommande är asylsökande hade de direkt lämnat platsen. De ensamkommande skulle gärna vilja knyta kontakter med lokala ungdomar, men det blir svårt i praktiken ifall de lokala ungdomarna inte vill vara nära dem på grund av fördomar.

Beirens et al (2007, 222–224) hävdar att det är språket som mest påverkar den sociala exklusionen från övriga samhället. De ensamkommande är nog i flera fall medvetna om att de har rätt till samma service som övriga invånare i det lokala samhället, men oförmågan att kommunicera på ett gemensamt språk gör att de ändå inte är på samma vis delaktiga i samhället (jfr Barnombudsmannen 2016, 11–12).

Hessle (2009, 46–47) menar att viktiga faktorer till en god integrering är den så kallade omsorgssituationen. Dit räknas skolan, utbildning, arbete och fritiden. Alla dessa är viktiga arenor för en lyckad etablering i det nya samhället för ensamkommande minderåriga. Andra viktiga så kallade socialisationskategorier är enligt Hessle att få positivt asylbeslut, få medborgarskap, sysselsättning och familj. Dessa är även viktiga faktorer som direkt påverkar huruvida man känner sig delaktig i det nya samhället eller ej.

Beirens et al (2007, 225–226) påpekar att det är skolan som är den största brobyggaren mellan ensamkommande minderåriga och de lokala ungdomarna. Det är i skolmiljön de kommer i kontakt med andra barn och ungdomar och på det viset även lättare kommer in i olika hobbyverksamheter. Efter att ha umgåtts i skolan är tröskeln lägre att även börja umgås sinsemellan på fritiden, vilket i längden leder till mera social delaktighet för ensamkommande minderåriga.

Enligt Hessle (2009, 147–148) är den absolut viktigaste faktorn i en god social integration och delaktighet hos ensamkommande minderåriga att få uppehållstillstånd. Enligt Hessle tar de flesta som får uppehållstillstånd, med hjälp av en individuell förmåga, och etablerar sig i det nya samhället. Att göra detta är dock väldigt svårt innan beslutet om uppehållstillstånd kommit.

En annan aspekt som Hessle (2009, 147–148) lyfter fram är att det transnationella stödet är till stor hjälp i etableringen i mottagarlandet. Den ensamkommandes släktingar och vänner på olika håll i världen ger den minderåriga krafter att bli en aktiv och deltagande individ i det nya lokala samhället.

4. Ett socialkonstruktionistiskt perspektiv

Vi har valt socialkonstruktionism som en övergripande metateoretisk utgångspunkt för vår fallstudie. Vi utgår från att se på världen som socialt konstruerad då vi valt att se på hur praktiker skapar expertis tillsammans med andra och vi även anser att de ensamkommande minderåriga skapar en känsla av meningsfullhet tillsammans med varandra samt övriga i samhället de kommit till. Burr (1995, 3–5) menar att det enligt det socialkonstruktionistiska perspektivet inte finns någon sann objektiv verklighet, utan att var och en beskriver det de ser utgående från den egna relationen till omvärlden. Verkligheten byggs på så sätt upp i social växelverkan med omgivningen och de som

finns närvarande i den. Det är denna verklighet vi vill få en bild av i denna fallstudie genom att följa med i vardagen och höra både praktikers och ensamkommande minderårigas upplevelser.

Som forskare bör man vara kritisk till idén att ens observationer av omgivningen skulle vara det enda naturliga och sanna, påpekar Burr (1995, 3). Vi är medvetna om att våra egna tankar om mottagande av asylsökande som kaotiskt har legat som utgångspunkt till studien, och därmed även i utformandet av de frågor vi ställt informanterna. Vi har ändå strävat till att objektivt försöka återge informanternas vardag, samtidigt som vi tolkat den utgående från de teoretisk perspektiv vi bekantat oss med längs med forskningsprocessen.

När vi ser på omgivningen omkring oss är vårt perspektiv ofta historiskt och kulturellt specificerat. Vi måste med andra ord vara medvetna om att sättet vi ser på verkligheten inte behöver vara den ultimata sanningen, snarare en spegling av den historia och kultur vi som individer befinner oss i (Burr 1995, 3–4). Vi är medvetna om att informanterna i vår fallstudie ser på sin verklighet utgående från sina egna upplevelser, och kan därmed uppleva sin verklighet på ett annat sätt än vi skulle se den.

Att ha en bestämd världsbild innebär att ett visst agerande kan anses som normalt och accepterat medan samma agerande ur ett annat perspektiv kan anses som onormalt och konstigt. Därmed kan även konstruktionen av kunskap få konkreta sociala konsekvenser (Burr 1995, 5). Denna aspekt är för oss intressant eftersom vi i fallstudien har intervjuat människor med olika kulturella bakgrunder. Man kan fråga sig ifall det är ett hinder för en lyckad integration och kontaktskapande till lokalbefolkningen om t.ex. de ensamkommande ungdomarna enligt lokalbefolkningen anses bete sig avvikande på grund av kulturella olikheter i seder och bruk. Likväl kan det tänkas vara svårt för en ensamkommande minderårig att anpassa sig till ett nytt samhälle där kulturkrocken i vissa fall kan kännas stor. För de professionella innebär detta även att de måste vara lyhörda och inneha kultursensitivitet så att varje individ kan höras och synas.

Vår epistemologiska grund för denna avhandling är att verkligheten och kunskapen skapas i interaktion med varandra, dvs. genom sociala processer. Det finns ingen objektiv sanning, utan snarare olika tolkningssätt (Jäppinen 2015, 56). Vi har därför valt att skapa vår kunskap genom att lyssna på informanternas berättelser.

4.1 Kaosteorin

Utöver socialkonstruktionism bildade kaosteorin en referensram för att tolka och förstå den osäkerhet och komplexitet som präglar både praktikernas arbete och de ensamkommande minderårigas livssituation.

Socialt arbete har länge ansetts karakteriseras, eller till och med definieras, av osäkerhet, ambivalens och komplexitet. Det sociala arbetet och organisationer inom det sociala väsendet är kontinuerligt tvunget att anpassa sig efter de nya situationer förändringar inom ekonomi, politik och den sociala branschen medför. Arbetet styrs också av de lagar som även de påverkas av dessa förändringar (Hafford–Letchfield 2009, 4).

Dessa ständiga förändringar leder till en osäkerhet och ambivalens vilket har gjort att man sökt nya modeller och tänkesätt för att se på arbetet. På så sätt har komplexitetsteorin (eng. complexity theory) upptagits inom socialvetenskaperna då den möjliggör ett perspektiv genom vilket man kan se på individen som en komplex helhet. (Fish & Hardy 2015, 101.)

Begreppet komplexitetsteori används ofta synonymt med kaosteorin (eng. chaos theory), även om forskare är oense om huruvida begreppen utgör en och samma teori eller inte (Bolland & Atherton 1999, 367). Det är också oklart huruvida kaosteorin fått sitt ursprung ur komplexitetsteorin eller tvärtom.

Termen kaos i denna bemärkelse är varken negativ eller positiv, utan ämnar förklara ett system som befinner sig mittemellan slumpen och det förutsägbara. Man brukar också kalla dessa system för att vara verksamma på randen av kaos (eng. edge of chaos), där det menas att systemen inte är stabila men inte heller kollapsar. Istället förändras de konstant utgående från omgivningen och de prövningar som omgivningen medför.

I denna studie kommer vi använda oss av begreppet kaoteori. Begreppet lämpar sig för vår studie, eftersom de som arbetar på mottagningscentralen kan anses befinna sig på randen av kaos i och med de nya utmaningar den ökade flyktingvågen samt de politiska åtstramningarna fört med sig. På samma sätt kan man tänka sig att de ensamkommande minderåriga även befinner sig på randen av kaos, där hela deras värld vänts upp och ner och de ska försöka skapa mening i ett nytt samhälle.

Kaosteorin utvecklades ur naturvetenskaperna, men har tillämpats inom många olika branscher och man har utvecklat en bred terminologi och den består av olika inriktningar som använder begreppen på olika sätt. Kaosteorin utgår från att komplexa system, såsom människan, är självorganiserande och skapar ordning även där det är kaos. Interaktion är också ett begrepp inom kaosteorin som är viktigt för att förstå att allting påverkas av omgivningen. (Sanders & Munford & Liedenberg 2012, 236–237.)

Teorin bygger ändå på tanken att det finns ickelinjära system som inte följer det traditionella tänkesättet om linjära system med en klar orsak och verkan. Detta innebär att det är omöjligt att förutse ett resultat av en intervention och man fokuserar istället på att analysera hela system istället för ett orsakssamband. Detta ickelinjära tänkesätt erbjuder ett perspektiv genom vilket praktiker kan utstå den osäkerhet och ambivalens som präglar socialt arbete utan att förkasta fenomenens komplexa karaktär. (Bolland & Atherton 1999, 367.)

Bolland och Atherton (1999, 368) anser att kaosteorin inte nödvändigtvis är en renodlad teori, utan att den snarare erbjuder ett tänkesätt för komplexa fenomen. Vår tanke är att teorin kunde erbjuda ett ändamålsenligt sätt att se på de ensamkommande minderåriga som komplexa individer och utgående från teorin se hur väl man på stödboendet och i den omgivande miljön lyckats ta emot dessa unga och beakta dem som komplexa helheter med många behov. Fish & Hardy (2015, 103–104) å sin sida menar att socialt arbete är i behov av ett nytt perspektiv för att tänka kring och formulera de problem och dilemman praktikerna stöter på i branschen. Detta tänker vi är aktuellt för personalen på mottagningscentralen, som i och med den stora flyktingvågen stått inför nya utmaningar.

Kaosteorin har ändå fått utstå kritik där en stor del av kritiken riktar sig till att de modeller och begrepp som används inte är ändamålsenliga eller tillämpningsbara inom socialvetenskaper då teorin utvecklats ur naturvetenskaperna. Fish & Hardy (2015) anser att många av begreppen och modellerna teorin erbjuder ännu är underutvecklade, speciellt ur socialarbetets synvinkel, och att de enbart går att använda som metaforer eller analogier. De anser att komplext tänkande ännu fungerar bäst som en referensram och inte som tillämpning i praktiken. Det finns ändå de som är av annan åsikt och förespråkar att man slutar använda kaosteorin som enbart en metafor för att möjliggöra en större förståelse för materialet (Tara Fenwick 2012, 159).

Fish & Hardy (2015, 108–110) och Fenwick (2012) konstaterar ändå att kaosteorin trots sina tillkortakommanden utgör ett ypperligt perspektiv för socialt arbete, sociala situationer och relationer samt människan som komplext fenomen. Bolland & Atherton (1999, 371) framhäver även kaosteorins styrka i att den utmanar det deterministiska tänkandet, att alla personer med liknande problematik ska erbjudas samma service, utan ser istället situationerna som komplexa och att situationerna ska behandlas som sådana.

Trots kritiken gentemot teorin upplever vi att det inte var ett hinder för oss att utgå från kaosteorin som en teoretisk referensram. Tvärtom anser vi att teorin fungerat som ett par glasögon genom vilka vi kan se och förstå det som sker på mottagningscentralen och på stödboendet. Med hjälp av kaosteorins begrepp hoppas vi få klarhet i hur personalen och de ensamkommande minderåriga fungerar i sin omgivning.

Tre andra begrepp och perspektiv har varit betydelsefulla för vår studie och framförallt för fördjupningen av respektive analysenhet. Dessa är öppen och relationell expertis samt känsla av sammanhang och de presenteras nedan.

4.2 Öppen expertis

Med begreppet expertis avses bland annat *”kunskap och färdigheter, förvärvade på en högre nivå, med hjälp av vilka en expert kan klara av de komplexa situationer och processer inom sin bransch med en minimal risk för att göra misstag”* (Saaristo 2000, 32). (egen övers.)

Tidigare ansåg man expertis vara baserad på kunskap specifik för en enskild bransch. Den traditionella synen på expertis som en monopoliserad akademisk kunskap är ändå inte längre passande för den förändrade arbetsbilden inom socialt arbete där organisationer kontinuerligt bör anpassa sig till de föränderliga sociala, ekonomiska och politiska influenserna samt de lagförändringar dessa medför. Detta har gjort att socialt arbete ständigt måste svara på och utveckla sin kunskapsbas, värderingar och färdigheter för att möta de nya roller och utmaningar de står inför (Hafford–Letchfield 2009, 4). Således anser man inte numera att endast forskare och professionella kan ge anspråk på att vara experter utan det läggs även stor vikt på egna erfarenheter och på den expertis både praktiker och brukare besitter (Karvinen–Niinikoski 2012, 28; Saaristo 2000, 33).

Genom att ge utrymme för den osäkerhet som finns och erkänna att inte bara en bransch kan göra anspråk på att inneha adekvat kunskap för en viss situation närmar man sig något som kan kallas öppen expertis. Man ifrågasätter, kommunicerar och förhandlar med andra professioner och genom att bidra med kunskap från olika branscher skapas en helhet utgående från vilken man kan möta problemen. Utgående från detta omformas expertis i olika kontexter och är även bunden till dessa. Karakteristiskt för öppen expertis är att den är polyfon och att man arbetar tillsammans med andra för att hitta effektiva lösningar på brukarens problem. (Saaristo 2000, 147–148; Karvinen–Niinikoski 2012, 28.)

Anne Edwards är en av de forskare som har anammat detta tänkesätt om expertis som öppet och till för alla. För att närma sig expertis har hon utgått från CHAT, Cultural Historical Activity Theory, som fokuserar på samhällen som lärande och transformativa och Engströms tankar om aktivitetsteorin där hon speciellt lånat tanken om en aktivitets objekt (Bergman–Pyykkönen, 2017, 2; Edwards 2011, 33; Edwards 2010, 157–158). Dessa har sina rötter i den ryska psykologen Vygotsky som studerade hur förhållande mellan människan och dess omgivning medieras enligt kulturella normer, verktyg och uttryck. Edwards har även låtit sig inspireras av interprofessionellt arbete som innebär en samarbetsrelation mellan olika professioner (Crawford 2012, 179).

Edwards har genom detta börjat prata om relationell expertis för att beskriva sättet att utveckla expertis på tillsammans med andra. Hon menar att expertis är ett resultat av en gruppprocess och även kan ses som ett resultat av gruppens sociala och kulturella växelverkan (Edwards 2010, 13). Detta kallas också för den relationella vändningen inom expertis och Edwards har tagit fram två begrepp för att förklara hur hon ser på expertis, relationellt aktörskap och relationell expertis, som presenteras nedan.

4.2.1 Relationell expertis

Relationellt aktörskap innebär att möta världen tillsammans och kräver en förmåga att be om och ge stöd (Edwards 2005, 168). Tidigare har aktörskap setts som förmågan att identifiera mål och styra sina handlingar så att målet uppnås. Edwards har övergått till att tänka på aktörskap tillsammans med andra där man enas om och arbetar mot ett meningsfullt mål tillsammans. Aktörskap i denna bemärkelse avser förmågan att sammanlänka sina egna tankar och handlingar med andras för att tolka och svara på problem som uppstår i praktiken. (a.a., 2005, 169; Edwards 2011, 34.)

Vid ett relationellt aktörskap arbetar man tillsammans med ett problem eller ett fall. Man använder sig av samtliga aktörers förståelse för och tolkning av problemet samt deras kunskap för att hitta nya perspektiv och en ny förståelse för problemet. Förmågan att se andra perspektiv innebär inte att man söker efter konsensus utan snarare att man försöker förstå den andra och komma fram till ett gemensamt beslut i en öppen dialog (Edwards 2011, 37). Genom att arbeta tillsammans kring problemet och dra nytta av de olika aktörernas befogenheter och kunskap finns det en större sannolikhet att hitta en lösning på problemet än om man skulle arbeta med det ensam (Edwards 2005, 174).

En av kärnorna inom relationellt aktörskap är att man är medveten om ens egen position som en resurs men framförallt medveten om att andra praktiker också har resurser man kan dra nytta av. Eftersom kunskap anses vara en resurs erkänner Edwards (2005) också tidigare hämtad kunskap och personlig förståelse för problem som viktiga resurser i arbetet. (a.a., 170.)

När man arbetar tillsammans med andra är det viktigt att veta ”knowing how to know who” alltså att veta vem som har den kunskap och de färdigheter samt befogenheter som behövs för att lösa problemet (Edwards 2005, 178). Relationellt aktörskap ger också en möjlighet till att själv utvecklas som praktiker då man får ta del av den kunskap andra professioner har att komma med. Edwards (2011, 34) säger ändå att för att minska nedvärderingen av specialiserad kunskap så bör man inom relationell expertis vara medveten om att det är en skillnad mellan att vara medveten om och erkänna den specialkunskap specialister besitter och att själv besitta kunskap och kunna utföra deras arbete. Tanken är inte att en socialarbetare ska ha en läkares kunskap utan snarare att socialarbetaren bör vara medveten om att läkaren besitter kunskap att avgöra ett problem.

Med relationell expertis avser Edwards interaktionen mellan olika professioner för att tillsammans förhandla om fallets natur och bidra med sin specialkunskap för att lösa problemen (Edwards 2011, 34). Relationell expertis utvecklas alltså genom gränsöverskridande arbete. Bergman–Pyykkönen (2017, 3) beskriver gränser som sociala konstruktioner som definierar vem som är inkluderad eller exkluderad samt vilken kunskap som är relevant. Edwards (2011) går vidare och förklarar gränser som ett utrymme där resurser från olika praktiker möts. I detta utrymme kan man utvidga och förändra förståelsen för olika fenomen samt få insikt i vilka motiv, värderingar och handlingsramar som styr andra professioner. Dessa insikter möjliggör i sin tur samarbete.

Edwards menar att dessa gränser inte ska ses som barriärer utan snarare en grund för kunskapsutbyte och skapande av kunskap. (a.a., 34.)

Problem som kan uppstå när man arbetar över gränser är tidsbrist och resursbrist samt en risk att vara överambitiös. Det har även visat sig att det sällan går att implementera gränsöverskridande arbete top down utan det bör vara ett ömsesidigt åtagande från samtliga parter. (Edwards 2011, 33–35.) En annan fara med att se på expertis relationellt är också att kunskap inom olika nätverk kan användas för att stöda arbetet hos underkvalificerad personal. Istället för att själva utveckla sin expertis utför de sitt jobb enbart genom det kontaktnät de skapat. Den enda färdighet man drar nytta av är förmågan att veta vem som kan hjälpa en med problemet. Edwards (2010) är noga med att praktiker inte enbart bör dra nytta av andras expertis utan även utveckla sig själv och bidra med egen kunskap. Hon understryker också att relationell expertis inte innebär att vara beroende av relationer. Det handlar istället om att kunna ta del av flytande arbetsrelationer för att tillsammans skapa en berikad bakgrund mot vilken man speglar och löser problem (a.a., 32–33, 41).

Gränsöverskridande och relationellt arbete är ändå en förmåga som går att öva upp och Edwards (2005, 175, 180) är mån om att poängtera att förmågan att arbeta tillsammans med andra inte bör ses som en svaghet utan snarare en värdefull egenskap då det är genom att dela kunskap och stöda varandra som arbetet bär frukt. Den relationella förändringen inom expertis betyder inte att identiteter suddas ut. Man måste fortfarande ha en kärnexpertis inom sitt eget område för att själv kunna bidra med kunskap och kunna bygga på den befintliga kunskapen (Edwards 2010, 15; Bergman–Pyykkönen 2017, 12).

Edwards fokuserar på interprofessionalitet och gränsöverskridande arbete i sin teori och utgår från att praktiker från olika professioner och med olika kunskapsbas möts och samarbetar över organisatoriska gränser. Jag [Ellen Eklund] har däremot valt att inte fokusera nämnvärt på mottagningscentralens samarbete med utomstående parter utan fokus ligger på praktikernas interaktion inom mottagningscentralen. Jag tänker ändå att Edwards tankar om relationellt aktörskap är lika viktigt mellan kolleger på samma arbetsplats och även inom samma profession då alla skapar och bygger sin egen kunskapsbas utgående från egna erfarenheter och intresseområden. Således finns en varierande kunskap även bland kolleger. På mottagningscentralen arbetar också personer från olika professioner då sjukskötare, socialarbetare och handledare befinner sig i samma

byggnad och arbetar med samma klienter. Under min tillvaro på fältet kom det även fram att handledarna alla har en varierande arbets- och kunskapsbakgrund. Vi upplevde därför att relationell expertis och en tanke om att kunskap skapas i interaktion med andra som resultat av öppenhet och förhandlingar utgjorde ett passande perspektiv att se på hur praktikerna skapar kunskap.

I tidigare studier har man även vänt sig till mottagningscentraler för att undersöka lärande på arbetsplatser. Hakkarainen et al (1999, 2) har då sett på mottagningscentralerna som en lärande organisation där de menar att arbetstagaren ser sig själv och sitt arbete som en del av teamet och dess arbete och förmår sammanlänka sitt eget kunnande med de övrigas kunnande. Vi uppfattar att Edwards i sina tankar kring relationell expertis även utgår från att personerna fungerar i lärande organisationer och upplever att även tidigare forskning om mottagningscentralerna som ständigt utvecklande visar på att detta är ett passande sätt att närma sig praktiken.

4.3 Känsla av sammanhang

Antonovskys teori om känslan av sammanhang ska tillföra en förståelse och ett tolkningsperspektiv inför analysen av materialet taget ur intervjuerna med de ensamkommande minderåriga. Teorin ger oss som forskare en möjlighet till att tolka och att förstå komplexiteten i de resultat vi i denna fallstudie presenterar.

Somliga människor blir sjuka, medan andra förblir friska, trots att de genomgått i stora drag liknande påfrestningar. Aron Antonovsky (1923–1994) hävdade, att genom att göra tillvaron sammanhängande för individen, kan motståndskraften och resiliensen stärkas så att individen förmår att klara av de olika påfrestningarna som livet för med sig (Antonovsky 2005, 9–10).

De flesta är säkert överens om att ensamkommande minderåriga, för sin ålder, varit med om mångfacetterade psykiska och fysiska påfrestningar. Att leva i ett land under hot av krig, fattigdom och förföljelse sätter sannerligen sina spår i en ung människa. Att dessutom genomgå en farlig flykt till ett okänt land, anpassa sig till en ny kultur och ansöka om asyl gör det inte lättare för ett barn eller en ungdom. De ensamkommande har utsatts för påfrestningar som andra inte kommer att uppleva under en hel livstid. Aaron Antonovskys teori *Känsla av sammanhang* ska hjälpa oss i denna studie att bättre kunna förstå och tolka de ensamkommande minderårigas upplevelser.

KASAM, ett begrepp myntat av Antonovsky, står för känsla av sammanhang. Inom teorin finns det tre komponenter som är av yttersta vikt i tolkandet av människors upplevelser, nämligen *begriplighet*, *hanterbarhet* och *meningsfullhet* (Antonovsky 1987, 16–19). I Antonovsky (2005, 46) definieras teorin på följande sätt:

”Känslan av sammanhang är en global hållning som uttrycker i vilken utsträckning man har en genomträngande och varaktig men dynamisk känsla av tillit till att (1) de stimuli som härrör från ens inre och yttre värld under livets gång är strukturerade, förutsägbara, och begripliga, (2) de resurser som krävs för att man skall kunna möta de krav som dessa stimuli ställer på en finns tillgängliga, och (3) dessa krav är utmaningar, värda investering och engagemang.”

Med ett starkt KASAM blir individens känslor mer fokuserade och gripbara vid en eventuell hotfull situation. Med stark känsla av sammanhang kan känslor som rädsla, ilska, smärta och sorg ge motivation till handling och framåtsträvande. Med ett svagt KASAM kan däremot känslorna bli mer diffusa, och människan kan i en svår situation drabbas av t.ex. ångest, raseri, skam, förtvivlan och övergivenhet. Dessa känslor paralyserar handlandet och framkallar försvarsmekanismer istället för ett aktivt handlande. En person med starkt KASAM är inte heller rädd för starka känslor utan vågar ge utlopp för dessa när det behövs - till skillnad från en individ med svagare KASAM, som hellre försöker förtränga sina känslor. (Antonovsky 2005, 45–46.)

Komponenten *Begriplighet* handlar om i vilken grad man upplever inre och yttre stimuli som begripliga. Här fokuserar man alltså på individens upplevelser av olika situationer och händelser som individen konfronteras med. *Begripligheten* mäter huruvida en person upplever situationer som förnuftsmässigt gripbara, sammanhängande och tydliga istället för att de upplevs kaotiska, slumpmässiga, oväntade samt oförklarliga. Personer som har höga värden av denna komponent ser framtida situationer, oavsett om det är positiva eller negativa, som lösbara situationer. Även om det uppstår överraskande situationer går de alltså att ordna och förklara. (Antonovsky 2005, 44–45.)

Vid de tillfällen där en person med högt värde av *begriplighet* råkar ut för något riktigt hemskt – t.ex. dödsfall eller tortyr – förmår de ändå uthärda situationen och på det viset bearbeta händelsen för att kunna ta sig vidare. De personerna med lågt värde av denna komponent har dock svårt att blicka framåt, och har ofta en känsla av att vara en så kallad otursfågel, som det alltid kommer att gå snett för i livet. Ifall man varit med ett

misslyckande eller en motgång, antar man att det kommer att fortsätta på det viset livet ut. Karakteristiskt är även att en person med lågt värde av KASAM inom denna komponent ofta nöjer sig med nederlag och inte förväntar sig någon förbättring. (Antonovsky 2005, 44–45.)

Hanterbarhet är en komponent som definieras genom graden av upplevelsen av hur stora resurser man har till sitt förfogande, för att handskas med de inre och yttre stimuli som man tvingas konfronteras med. Med resurser menas såväl de som är under ens egen kontroll och de som är utom ens egen kontroll. Exempel på resurser utom ens egen kontroll är familjen, vänner, socialarbetare, myndigheter, politiker, läkare samt andliga och spirituella förebilder. Med hjälp av dessa samt egna resurser, kan en individ uppleva att den kan möta situationer som den drabbas av, likväl även möta de krav som ställs på en. (Antonovsky 2005, 45.)

Ifall en individ har en hög känsla av *hanterbarhet*, kommer den inte att känna sig som ett offer för omständigheterna eller tycka att livet behandlar den orättvist. Ifall man råkar ut för olyckliga händelser, känner man att man har det stöd som behövs för att kunna ta sig vidare. T.ex. om en person med hög grad av *hanterbarhet* insjuknar i en svår sjukdom, är tilltron till läkare ändå såpass stor att personen inte låter sig nedslås av situationen utan är fast bestämd för att kämpa och bli frisk. En person med låg känsla av *hanterbarhet*, känner däremot ofta att de står helt ensamma med sitt problem, och upplever inte att de har övriga resurser som kan hjälpa dem vidare. Dessa personer har svårt att blicka framåt, och blir snarare kvar och sörjer det skedda. (Antonovsky 2005, 45.)

Den tredje och sista komponenten, *meningsfullhet*, definierar hur individen ser på olika situationer och händelser. Denna komponent mäter livets känslomässiga innebörd samt vad individen uppfattar som meningsfullt och värt att lägga energi på. Med andra ord kan sägas att *meningsfullhet* beskriver huruvida livets olika utmaningar är värda att försöka ta sig ur. När en olycklig upplevelse påtvingas en människa med högt värde av denna komponent, kommer individen inte att dra sig för att konfronteras med utmaningen. (Antonovsky 2005, 45–46.)

De med lågt värde av *meningsfullhet* har dock svårt att se betydelsen i händelser som sker under livets gång. Istället för att se händelser som utmaningar, ses de som motgångar som återigen är tecken på ett misslyckande. De med allra lägst KASAM inom denna

komponent har svårt att se något i livet som viktigt och meningsfullt. Personerna känner att olika händelser leder till betungande bördor och krav, som de mycket hellre skulle varit utan. Dessa människor hittar ingen mening i att investera energi i de utmaningar de ställs inför. (Antonovsky 2005, 45–46.)

Antonovsky (2005, 132–139) hävdar att grunden för KASAM läggs direkt i barndomen, eftersom ett barn ganska snabbt efter sin födsel har förmågan att börja samspela med sin omgivning. Barnet får i sin vardag otaliga intryck som småningom blir bekanta fenomen, och på det viset blir världen *begriplig*. Ifall ett barn får positivt gehör till sitt samspel gentemot omvärlden, börjar även *meningsfullhet* skapas. *Hanterbarhet* utvecklas i den takt barnet börjar lära sig att styra sitt eget jag, genom att t.ex. kunna börja röra på sig och utforska saker. Antonovsky påpekar att under barndomen speglas ofta vårdnadshavarnas KASAM i barnen. Med andra ord kan sägas att desto starkare vårdnadshavarnas känsla av sammanhang är, desto större sannolikhet är det att barnens livserfarenheter formas i samma riktning.

Tonåren är ett livsskede som antingen vänder, stabiliserar eller förstärker känslan av sammanhang. Tonårstiden brukar beskrivas som en turbulent och förvirrande tid, där det finns risk för självtvivel och utanförskap. Detta gör tonårstiden till en riskfaktor för att riva upp ett eventuellt starkt KASAM från barndomen, om man t.ex. inte passar in i den sociala kontexten. Under tonårstiden söker ungdomarna sig själva, sin personlighet och identitet. Man vill vara delaktig i en social gemenskap där man känner att man får vara sig själv. KASAMS tre komponenter kan även anslutas till detta fenomen. Att finna verklighetskänsla för sin tillvaro innebär *begriplighet*, att kunna värdesätta förmågan att finna verklighetskänslan innebär *hanterbarhet* och individuell medvetenhet om sin egen tillvaro ger *meningsfullhet*. (Antonovsky 2005, 139–141.)

Ungdomarna som intervjuades till fallstudien har alla utsatts för stora påfrestningar och de har alla varit med om händelser som kan anses traumatiserande. Denna teori ger oss som forskare en viss förståelse och ett särskilt tolkningsperspektiv inför analysen av intervjumaterialet. Vi ämnar inte besvara varför ungdomarna upplever saker på ett visst sätt, eller varför deras upplevelser kan skilja sig ifrån varandra. Teorin ger dock en möjlighet till att tolka och att förstå komplexiteten i de resultat fallstudien presenterar.

5. Fallstudien

I detta kapitel presenterar vi fallstudien som forskningsmetod, Kristinestad som forskningsmiljö samt hur vi byggde upp fallstudien och samlade in vårt material. Vi presenterar även etiska val vi gjort under forskningsprocessen.

5.1 Fallstudie som forskningsstrategi

Fallstudie är en forskningsstrategi som avser en holistisk undersökning av en specifik företeelse (Laine & Bamberg & Jokinen 2007, 9). Denna företeelse kan utgöras av en person, en grupp eller en institution och den utgår från att det handlar om ett komplext fenomen som påverkas av många faktorer. En fallstudie strävar efter att göra en grundlig och mångfacetterad beskrivning av det undersökta fenomenet genom att ta del i dess vardag (Merriam 1994, 28; Hesse-Biber & Leavy 2011, 256; Yin 2014, 15; Laine & Bamberg & Jokinen 2007, 10).

Vi var intresserade av hur mottagande av asylsökande ter sig i en lokal kontext som präglas av förändringar. Fallets aktualitet i och med det ökade antal flyktingar, samt dess komplexitet gällande de flera faktorer som inverkar på mottagandet, gjorde det lämpligt att närma sig fallet med en fallstudiedesign. Faktorer såsom de asylsökande själva, praktikerna, organisationerna, flyktingpolitiken och integrationen gör fallet komplext.

Mottagande av asylsökande i en lokal kontext utgör fallet för studien. Fallstudien är en enfallstudie som innehåller två analysenheter. Yin (2006, 64) berättar att enfallstudier med flera analysenheter kan lämpa sig när det finns fler underenheter. När man pratar om mottagande av asylsökande finns där genast två underenheter man kan intressera sig för, dels de asylsökande och dels de som mottar de asylsökande. För att få en fördjupad förståelse av mottagande av asylsökande har vi valt att i denna fallstudie intervjua såväl professionella som ensamkommande minderåriga. Dessa två grupper utgör därmed de två analysenheterna som finns inom fallet. Med professionella avses i denna studie de som är i ett anställningsförhållande till mottagningscentralen och med ensamkommande minderåriga avses de asylsökande under 18 år som bor på det tillhörande stödboendet.

Karakteristiskt för fallstudier är att det undersökta fenomenet är svårt att skilja från dess kontext och de är alltid tid- och platsbundna. Vi har valt att undersöka mottagande av asylsökande i en lokal kontext i Kristinestad. Kristinestad samt de globala och lokala strömningarna utgjorde således kontexten för fallet. Övriga asylsökande klienter och

frivilliga som arbetar på centralen tillhör också kontexten även om de inte tillhör analysenheterna (jfr Yin 2006, 43).

Vi valde att utföra vår fallstudie på Kristinestads mottagningscentral, då stadens läge på landsbygden, stadens tvåspråkighet och mottagningscentralens förhållande till både Migrationsverket och Röda Korset skapade flera intressanta dimensioner att se på hur de inverkar på mottagandet av flyktingar. Våra egna rötter i Österbotten gjorde forskningsobjektet ännu intressantare. Österbotten har även tidigare lyckats väl med integrerandet av invandrare i samhället. Närpes har tagit emot kvotflyktingar sedan 1988, och har sedan dess fortsatt vara aktiv mottagare. Närpes har även lyckats integrera invandrarna på arbetsmarknaden och många invandrare har stannat kvar i staden för att t.ex. arbeta inom grönsaksindustrin. Denna positiva anda kring invandring i södra Österbotten ökade även vårt intresse för att bekanta oss med verksamheten.

Fallstudier är väldigt informativa då de kan erbjuda forskaren och läsaren en större förståelse för fenomenet (Merriam 1994, 63). Vi tänker att denna enfallstudie med två analysenheter kan ge en djupare förståelse för mottagande av asylsökande. Fler analysenheter kan även hjälpa till att hålla fallstudiens fokus. Fördelen med enfallstudier innehållande flera analysenheter är ändå att man enbart fokuserar på enheterna i fallet och försummar analysen på en högre nivå (fallet i sin helhet). Detta kan uppstå när man sätter större fokus på vad som sker inom de mindre enheterna samt individerna inom dem framom deras betydelse för fallet i sin helhet. (Yin 2006, 66.)

Fallstudien som ett teoretiskt och metodologiskt närmandesätt styr hur studiens planering och materialets insamling samt analys tar sig i uttryck, och de komplexa problem som undersöks låter sig sällan fångas med enbart en metod (Jäppinen 2015, 58; Merriam 1994, 23). Det är med andra ord vanligt att man använder sig av triangulering för att få en bredare och djupare förståelse av fenomenet, även om det inte går att hitta en objektiv sanning (Merriam 1994, 47; Yin 2006, 31). Vi har förutom att fokuserat på två analysenheter även använt oss av observationer, intervjuer, fokusgruppsintervjuer och dokument för att få en bred bild av mottagandet av asylsökande i Kristinestad.

Generaliserbarheten av fallstudier har ändå ifrågasatts, men Merriam (1994, 27) anser att fallstudier, fastän de studerar en specifik händelse, ändå kan belysa generella problem som finns i samhället. Laine, Bamberg och Jokinen (2007) understryker också att det är svårt att generalisera fallstudier och att det kräver mycket noggrant planerat och

analyserat material. Det är också svårt att återskapa samma studie då mycket av resultaten är avhängiga forskarens interaktion med deltagarna (Jäppinen 2015, 58).

För att öka den interna validiteten inom fallstudier är mönsterjämförelse en vanlig analysmetod (Yin 2006, 146). Med det avses jämförande av de mönster man funnit ur empirin med ett förväntat eller förutsagt mönster (Yin 2006, 145). Man kan säga att resultatet jämförs med en hypotes. I denna fallstudie hade vi en tanke om att de professionella och de ensamkommande minderåriga skulle befinna sig på randen av kaos, då de professionella utsatts för stressigt arbete med ökat antal flyktingar och förändrad policy, samt de ensamkommande minderåriga som anlänt till ett nytt samhälle där de tvingas anpassa sig till en ny kultur frångående från sin familj. Denna hypotes ämnar vi även jämföra vårt resultat med i diskussionskapitlet (kapitel 7).

I de kommande kapitlen målar vi upp en bild av forskningsmiljön. För att beskriva Röda Korset och mottagningscentralens verksamhet i Kristinestad har vi använt oss av olika källor. Dessa är bland andra material från studierna i form av fältdagböckerna och Eklunds observationsdagbok, material från intervjuerna och informella samtal, Kristinestads mottagningscentralens verksamhetsplan 2016 och Röda Korsets broschyrer.

5.2 Forskningsmiljö

En av Finlands Röda Kors (hädanefter FRK) uppgifter är att stöda myndigheterna i mottagandet av asylsökande. FRK har gjort upp ett avtal med Migrationsverket att fungera som stöd till staten och har därmed öppnat en mottagningscentral i Kristinestad (Kristinestads mottagningscentralens verksamhetsplan 2016, 1). Mottagningscentralen öppnades år 2009 till följd av det ökade antal flyktingar som kommit till Finland det föregående året. Centralen hör under FRK:s Svenska-Österbottens Distrikt, och följer Röda Korsets och Röda Halvmånens sju grundprinciper. Sammanfattningsvis innebär dessa sju principer viljan att hjälpa alla som är i behov av stöd och att alla individer behandlas lika oberoende språk, hemland eller annan bakomliggande faktor (Hytönen 2002, 29).

Kristinestad tog emot sin första grupp afganska kvotflyktingar år 2001 (Järvistö 2005, 34–35). När mottagningscentralen öppnades år 2009 hade Kristinestadsborna ändå relativt liten erfarenhet av invandrare. Det var en märkbar omställning för invånarna, som ledde till stor nyfikenhet över de *”somaliska kvinnorna i sina kjolar och färgglada*

kläder”. De ca 200 invandrarna samt den nya förläggningen blev ett objekt för allas nyfikenhet, och även ett populärt besöksmål under den första tiden.

*P: ”/.../ jag brukar säga att det var nästan lite så att man kände sig som en zooeffekt. Alltså människor kom utifrån på kvällarna till och med och körde sakta, även Kstadsbor, för att se fenomenet – ’vad är det här? Konstiga saker har hänt i Kristinestad! Vi måste se på det!’ *skratt* Det blev som, kameran med och ’vad ser vi, vad gör ni?’ det var riktigt som att vi var studerade och förstås asylsökande speciellt ”*

Kristinestads mottagningscentralers verksamhet ordnas i fem olika kommuner (K5-området), som består av Kristinestad, Malax, Kaskö, Närpes och Korsnäs. I Kristinestad, Malax och Korsnäs har det funnits skilda enheter medan man i Närpes och Kaskö hyr bostäder för de asylsökande. Enheterna i Malax och Korsnäs öppnades till följd av den stora ökningen flyktingar. När vi hösten 2016 besökte mottagningscentralen för att samla in vårt material hade antalet klienter gått ner till ca. 500. Då tillströmningen av flyktingar saktade av, minskades antalet klientplatser och de tillfälliga enheterna lades ner. Enheten i Malax lades ner under sommaren 2016 och enheten i Korsnäs ska läggas ned innan den 30 juni 2017. Utöver dessa nedläggningar kom även ett beslut från Migrationsverket att verksamheten ska minskas med 50 platser innan juni 2017.

Mottagningscentralen inkvarterar sina klienter i lägenheter hyrda av staden samt privata hyresvärdar. Kansliutrymmena samt undervisningsutrymmena ligger utanför stadskärnan. Bredvid kansliet ligger också Hostel Svalan, ett utrymme av anstaltskaraktär med plats för 50 personer. Mottagningscentralen har öppet under kontorstid och efter det kan man få tag på handledare via jourtelefonen.

En del i att stödja staten i emottagandet av flyktingar är även att integrera dem i samhället. För att bilda en god grund för integration, deltar Kristinestads mottagningscentral även i olika projekt för flyktingarnas välmående och integration. Förutom att delta i projekt värnar också mottagningscentralen om samarbetet med olika parter, då det lägger grunden för den integration invandrarna behöver när de flyttar ut i samhället efter erhållet uppehållstillstånd. Samarbetet ger flyktingarna en möjlighet att utveckla sina språkkunskaper då de kommer i kontakt med finländare, och det ger dem även förståelse för det finländska samhället. Mottagningscentralen har även utvecklat ett fungerande

samarbete med olika bostadsbolag och har ett nätverk de kan kontakta när en klient är i behov av boende.

Mottagningscentralen står inte ensam, utan samarbetar med olika aktörer och får även hjälp från Röda Korsets andra avdelningar. Mottagningscentralen har även samarbete med Kristinestads stads bildningsväsende, fritidscentralen samt medborgarinstitutet. Från tredje sektorn samarbetar de med Marthaförbundet, Kvinnoföreningen Dustane, Vänstugan Primula samt församlingar och idrottsföreningar. Mottagningscentralen utövar också myndighetssamarbete med polisen, vård- och omsorgscentralen och andra privata aktörer inom vården (Kristinestads mottagningscentralers verksamhetsplan 2016, 3). Utöver detta har centralen ett stort nätverk med vänpersoner och frivilligarbetare.

Mottagningscentralen i Kristinestad har också en beredskap att inkvartera asylsökande vid större invandring till landet. De har ett stort lager med olika förnödenheter till asylsökanden, och frivilliga har ett stort lager med kläder. Förnödenheterna består av donationer, som till stor del består av möbler och kärl (Kristinestads mottagningscentralers verksamhetsplan 2016, 11).

Under Kristinestads mottagningscentral hör även ett stödboende för ensamkommande minderåriga. Stödboendet grundades i september 2015 och har 21 platser. Ungdomarna på stödboendet är i åldern 16–17 år. Personalstyrkan på boendet är 7+1 (förmän) och de anställda jobbar treskiftsarbete (Kristinestads mottagningscentralers verksamhetsplan 2016, 3). Stödboendet är placerat en bit utanför kärncentrum i ett gammalt och stort egnahemshus med egen gård.

5.3 Tillträde till fältet

Under planeringsskedet fungerade chefen för mottagningscentralen och ledande handledaren på stödboendet som kontaktpersoner samt som de vi förhandlade om tillträde till fältet med. De informerade klienterna och personalen om vår studie samt introducerade oss för dem. Under våren 2016 ordnades ett informationstillfälle i Kristinestad där vi träffade chefen och den ledande handledaren för att diskutera deras uppfattning om läget samt våra tankar om avhandlingen. Efter detta möte skötte kontakten via e-post för att planera insamlingen av materialet.

Vi var även i kontakt med verksamhetsledaren för FRK:s Svenska-Österbottens Distrikt för att presentera vår studie och utreda behovet av forskningslov. Efter att ha utrett

behovet från deras håll fick vi svar att något skilt forskningstillstånd inte var nödvändigt och vi kunde fortsätta som planerat.

5.4 Observationer

För att undersöka hur praktikerna på mottagningscentralen skapar expertis använde vi oss av deltagande observationer. En av hörnstenarna i deltagande observationer är att forskningen sker i den miljö som det undersökta fenomenet befinner sig i. Det ger forskaren en möjlighet att ta del av information om hur omgivningen ser ut, vem som är närvarande och vad som händer. Detta är viktigt för att kunna skapa en vetenskaplig uppfattning om vad som sker i handlingsmiljön och för att se verkligheten så som aktörerna ser den. (Merriam 1994, 104; Lofland & Lofland 1984; Henriksson & Månsson 1996, 13; Patton 2002, 262.)

Deltagande observation förutsätter deltagande närvaro, med vilket avses en interaktiv och kommunikativ närvaro. Både forskaren och aktörerna påverkar och väljer hur mycket forskaren kan vara med, och vi förde en dialog med chefen för att förbereda vistelsen vid mottagningscentralen och skapa förutsättningar för en så interaktiv närvaro som möjligt. (Henriksson & Månsson 1996, 14; Waddington 2004, 154.)

På grund av mottagningscentralens stressiga situation, med bl.a. skolningar, bestämde vi oss för att utföra observationer endera på förmiddagen eller eftermiddagen. Jag [Ellen Eklund] befann mig på fältet under två på varandra följande veckor, sammanlagt sju dagar. Under dessa dagar följde jag med olika personer ur personalen och fick ta del av deras arbetsuppgifter och bekanta mig med verksamheten. Jag fick även bekanta mig med mottagningscentralen samt dess olika lokaler.

Vi hade som mål att observera samspelet mellan personalen och andra aktörer de kom i kontakt med för att se hur kunskap skapas i interaktion med andra. Under observationerna följde jag ett observationsschema (Bilaga 4) som jag delat upp i tre olika ”rum”: personalrummet, kaosrummet och fältet. I personalrummet samlades vi varje morgon för att gå igenom dagen. Kaosrummet syftade inte på något specifikt rum utan snarare ett utrymme där flera personer befann sig och där det hände mycket saker. Detta kaosrum kan förknippas med korridoren utanför receptionen där klienterna samlades för att vänta på att få tid till socialarbetare och hälsovårdare eller utrymmet för dagverksamheten för

barnen till föräldrarna som gick på språkkurs. Med fältet avsågs de stunder och platser vi i fallstudien fick ta del av då jag följde med någon ur personalen på deras arbetsuppgifter.

I samtliga ”rum” var syftet att svara på frågor om vem som är närvarande, vem som pratar, vad det pratas om, vem som fattar beslut, hur man argumenterar samt vilken sorts stämning som råder. En viss fokus sattes även på hur omgivningen såg ut samt vad som gjordes. I fallstudien uppmärksammades även vem man interagerar med eller möter samt vad man gör när man stöter på problem och vem man frågar hjälp av.

Jag följde främst med och observerade handledarna och hälsovårdarna, då socialarbetarna ofta arbetade enskilt med klienterna och vi upplevde att det kunde utgöra en väldigt känslig situation för klienterna. Jag fick följa med fyra handledare, som alla hade olika uppgifter, samt en hälsovårdare. Ibland var det svårt att hitta någon ur personalen som hade tid för mig, och då gick jag mest runt på området och frågade var jag kunde vara med och vad folk gjorde, och kunde på så sätt få korta glimtar av handledarnas arbete.

Utgångsläget var att vara en delvis deltagande observatör. En delvis deltagande observatör deltar i det sociala samspelet men inte nödvändigtvis i aktiviteterna (Fangen 2005, 140–143). Jag ämnade finnas med personalen och observera vad som händer, men inte nödvändigtvis delta i arbetsuppgifterna. Jag fick ändå möjligheten att ta en aktivare roll, då min roll som forskare ibland var oklar och jag sågs som en praktikant. Jag deltog även i dagverksamheten för barnen och fick även där ta en aktiv roll som lekledare och vuxen. Ibland upplevde jag att jag uppfattades som en kollega, då jag tillfrågades om mina egna åsikter kring olika problem.

Deltagande observation har fått mycket kritik gällande dess tillförlitlighet. Syftet med observationer är ändå att beskriva, tolka och förstå den undersökta gruppens subjektiva upplevelser (Henriksson & Månsson 1996, 36). För att försäkra tillförlitlighet strävade jag efter att noggrant beskriva det studerade fenomenet och mina upplevelser från fältet samt de arbetssätt och teorier jag utgått från. Under tiden på fältet som observatör, drog jag mig med jämna mellanrum undan för att anteckna i ett häfte saker jag observerat och ämnen jag pratat om tillsammans med personalen. Då observationsdagen var slut bandade jag sedan in mina intryck med en ljudinspelare för att fritt kunna prata, formulera mig och utforska det jag lärt mig under dagen. Ljudbanden var inte objektiva, utan innehöll även

mina egna tankar och funderingar. Utöver detta skrev jag också en observationsdagbok där jag kort och objektivt försökte berätta vad jag varit med om.

5.5 Intervjuer

För att få kunskap om ensamkommande asylsökandes tankar om deras tillvaro i Kristinestad samt en fördjupad inblick i praktikernas arbete använde vi oss av halvstrukturerade intervjuer. Den halvstrukturerade forskningsintervjun lägger tyngden på informantens upplevelser, erfarenheter och färdigheter inom ett speciellt område. Den fokuserar på ett visst tema och forskningsfrågorna som används utförs i enlighet med en intervjuguide (Denscombe 2012, 234–235). Vi bandade in samtliga intervjuer och transkriberade dem.

Halvstrukturerad intervju inspirerades av fenomenologisk filosofi. För det mesta används inom kvalitativa studier begreppet fenomenologi till att poängtera ett intresse av att förstå aktörers egna upplevelser av ett socialt fenomen. Den vill förstå aktörernas egna beskrivningar om världen på det sätt som de själva upplever den enligt antagandet att verkligheten tolkas på olika sätt. Den halvstrukturerade forskningsintervjun försöker, med hjälp av fenomenologiskt inflytande, förstå ämnen i vardagsvärlden ur individens eget perspektiv. Intervjun ger en tolkning som baseras på innebörden från dessa individers beskrivningar. (Kvale & Brinkmann 2012, 41–43.)

Att behålla validiteten i intervjuerna är viktigt och forskaren kan aldrig riktigt säkert veta om informanten talat sanning. Genom att kontrollera med andra källor, kontrollera rimligheten i data samt att leta efter teman i samtalen kan man få en klarare och säkrare bild av fallet. Genom att t.ex. gå igenom tidigare forskning och märka att det stämmer överens med innehållet i insamlat data och att leta efter teman som framkommer i flera intervjuer samt hos flera respondenter, kan validiteten fastställas i högre grad. (Denscombe 2012, 266–267.)

Vi hade kommit överens med stödboendet om en dag när jag [Viktor Matintupa] skulle utföra intervjuerna med de ensamkommande minderåriga. Utgångsläget var att alla intervjuer skulle göras under en dag, men vi hade kommit överens om att ifall jag inte hinner eller inte får tillräckligt med informanter första gången, kunde jag komma tillbaka en annan gång. Målet var att intervjua 6–8 ensamkommande minderåriga.

Väl framme vid stödboendet diskuterade jag tillsammans med personalen hur intervjuerna skulle gå till, samt gick runt och tittade ut ett passligt rum där intervjuerna kunde göras i lugn och ro. Jag satte mig sedan ner med personalen och några av ungdomarna för att prata om de kommande intervjuerna. Detta var en möjlighet att mera öppet och ledigt med egna ord berätta om vem jag var, varför jag var där och att jag gärna såg att så många som möjligt skulle vilja ställa upp på en intervju. Det jag berättade översattes av en ur personalen som pratade asylsökandenas modersmål – samma tolk använde jag mig även av i intervjuerna. Den korta informella infostunden samt samvaron i soffgruppen tycker jag personligen var viktig. De potentiella informanterna fick se vem jag var och fråga frågor. Personligen tror jag det hade en positiv inverkan på resten av kvällen och fungerade bra som en ”isbrytare”. De minderåriga var visserligen medvetna om att jag skulle komma eftersom personalen på förhand hade informerat dem, men jag tror ändå det var viktigt att de fick se en glimt av mig i verkligheten också.

Intervjuerna utfördes i personalrummet. Rummet var aningen litet, men ändamålsenligt eftersom man kunde stänga dörren om sig så att vi varken stördes av eller störde de övriga på boendet. Vid intervjutillfällena närvarade jag, informanten och tolken. Som tidigare nämnt var tolken i detta fall en ur personalen. Tolken delade modersmål med informanterna och pratade även finska. Således ställdes intervjufrågorna på finska, varpå tolken översatte till informanternas modersmål och vice versa.

Inför utförandet av fältstudierna hade jag sammanställt en intervjuguide (Bilaga 5) med öppna frågor. Tanken med öppna frågor var att få informanterna att fritt och med egna ord berätta om de fenomen vi i fallstudien var intresserade av. Jag hade dessutom förberett följdfrågor, för att ytterligare hjälpa informanterna att berätta om det vi var intresserade av att höra.

Sammanlagt utfördes intervjuer med nio stycken ensamkommande ungdomar. Vissa informanter var mer korta i sina svar, och jag hade önskat att de berättat ännu mera fritt och ingående om sina upplevelser. I dessa fall fick jag dock fram det mest relevanta med hjälp av olika följd- samt stödfrågor. Jag var även förberedd på att det kunde finnas informanter som var mer tystlåtna, eftersom vi hade bekantat oss med forskning inom området. T.ex. Ravi och Kohli (2005) har påpekat att ensamkommande minderåriga ibland kan vara frånvarande och tysta runt myndigheter och professionella. Det fanns

även de informanter som däremot var väldigt frispråkiga och berättade ingående om det de fått vara med om och hur de upplevde samt uppfattade olika saker.

Individuella intervjuer är också ett vanligt komplement till observationer, då de ger en möjlighet att fråga sådant som inte går att observera eller sådant som väckt forskarens nyfikenhet under observationerna. Därför användes halvstrukturerade intervjuer även för att få ytterligare inblick i personalens arbete på mottagningscentralen. Sammanlagt utfördes tre individuella intervjuer med personer ur personalen. Under observationerna fördes även flera informella samtal med personalen vilka finns redovisade i fältdagboken.

Den ursprungliga planen var att först observera fältet och sedan i slutet av perioden utföra intervjuer. På grund av mottagningscentralens och personalens strikta tidtabell kunde detta ändå inte förverkligas och vi bokade in intervjuer då det passade för personalen. Således upplevde jag [Ellen Eklund] att vissa intervjuer kom i ett ganska tidigt skede, men anser ändå att jag fick tillräcklig och relevant information.

Förutom observationer och individuella intervjuer utfördes även en fokusgruppsintervju med frivilliga ur personalen. Fokusgruppsintervjuer är en forskningsteknik där data samlas in via gruppinteraktion kring ett ämne som bestämts av forskaren (Wibeck 2010, 25; Barbour & Kitzinger 2001, 4). Man är intresserad av hur deltagare i gruppen tillsammans diskuterar och tänker kring ett fenomen och metoden lämpar sig för att undersöka åsikter, attityder, argument och framförallt interaktion (Wibeck 2010, 21–24).

Karakteristiskt för fokusgruppintervjuer är att det är en dynamisk process som baserar sig på interaktion mellan flera människor. Den dynamiska processen som sker inom gruppen kallas för grupp-effekt. I fokusgruppsintervjuer är moderatorns – dvs. forskarens – roll att hålla igång diskussionen och deltagarna svarar inte enbart på moderatorns frågor utan även på varandras. Under intervjuens gång ifrågasätter deltagarna varandra och tvingas förklara sina utlåtanden. Deltagarnas utlåtande formar diskussionen och följande deltagare följer upp eller reagerar på vad den föregående talaren sagt. (Hesse-Biber & Leavy 2011, 166–167, 171.)

Vi hade som tanke att intervju två grupper på minst fem personer, men på grund av personalens storlek och tidtabell gick det inte att utföra, och istället utfördes endast en fokusgruppintervju med sex deltagare. Vi utgick från en redan existerande grupp, personalen, men försökte få deltagare med olika arbetsuppgifter och utbildningar.

Fördelar med att intervjua en färdigt existerande grupp är att det ger en inblick i den sociala kontexten där idéer formas och beslut fattas naturligt. Man kan också tänka sig att diskussionen ter sig mera naturlig då både ämnet och deltagarna var bekanta.

Det finns ändå nackdelar med en naturlig grupp. I och med att deltagarna känner varandra kan det resultera i att de känner sig mera bekväma, men interna stridigheter kan också leda till att de blir tillbakadragna och att viss information utelämnas för att undvika konflikter. Det finns också en risk att vissa saker tas för givet av arbetarna och lämnas bort eller att deltagarna faller in i färdiga roller de axlar i arbetet. Det var därför viktigt att komma ihåg att fokusgruppsintervjuer inte är naturliga situationer, fastän deltagarna är bekanta med varandra samt ämnet, och resultatet bör ses som ett resultat av en grupprocess. (Berg 2001, 115–117.)

Fokusgruppsintervjun förlöpte väl och alla deltagare fick utrymme att komma till tals, även om det fanns vissa personer som tog en mera utåtriktad roll. I början av intervjun krävdes det lite mer uppmuntran från mig [Ellen Eklund] som moderator, men jag strävade senare till att låta diskussionen flöda fritt även om jag är medveten om att jag ibland valde att se på vissa personer i ett försök att uppmuntra dem till att framföra sina tankar. Jag använde mig av samma intervjuguide för både fokusgruppsintervjun och de individuella intervjuerna (Bilaga 6).

Tabell 1: Fallstudiens datamaterial

Plats	Material
Mottagningscentralen i Kristinestad	<p>Intervjuer</p> <ul style="list-style-type: none"> - 3 individuella intervjuer med praktiker (29 sidor transkriberat material) - 1 fokusgruppsintervju med praktiker (21 sidor transkriberat material) <p>Deltagande observation</p> <ul style="list-style-type: none"> - 9 observationsdagar - Fältdagbok (28 sidor) - Observationsdagbok (12 sidor)
Stödboendet för ensamkommande	<p>Intervjuer</p> <ul style="list-style-type: none"> - 9 intervjuer med klienter (41 sidor transkriberat material) - Forskningsdagbok (6 sidor)
	<p>Dokument</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kristinestads mottagningscentrals verksamhetsplan 2016 - Röda Korsets broschyrer - Nationella och lokala tidningsartiklar från 2015–2017 (YLE nyheter 14 artiklar, HBL 1 artikel, HS 1 artikel, Sydin 3 artiklar och VBL 1 artikel) - Statistik (Migrationsverket 2017 och Österbotten i siffror 2017)

5.6 Forskningsetiska frågor och urval

Vi hade inga specifika krav på deltagare till vår fallstudie, utan intervjuade samt följde med de som ställde upp frivilligt. Vi önskade ändå få ta del av erfarenheter från personer med olika bakgrund från personalen, och denna tanke delades också av kontaktpersonen

på mottagningscentralen och tillsammans funderade vi under morgonsamlingarna vem som skulle passa att ingå i studien. För fokusgruppsintervjun slog vi fast ett datum som passade de flesta ur personalen.

Vi valde också att inte observera socialarbetarna då vi upplevde att mötena kunde utgöra en mycket känslig situation för de asylsökande. Observation av möten mellan socialarbetare och klient skulle även krävt ett annorlunda förhållningssätt, då man enbart kunnat observera interaktionen mellan just dessa två parter. I efterhand funderade vi att detta annorlunda förhållningssätt inte skulle ha utgjort något problem, då klienterna kom att visa sig ha en stor roll i kunskapsutövandet och kunskapsskapandet med praktikerna.

Deltagarna i studien försäkras anonymitet, men informerades även om att vi inte kan garantera dem total anonymitet, eftersom Kristinestad är ett relativt litet samhälle. Därav valde vi att inte uppge vilka personer som deltagit i vilka intervjuer. I intervjuerna på mottagningscentralen deltog nio personer, däribland handledare, sjukskötare och socialarbetare. Vi upplevde det viktigt att få med en socialarbetare som informant då vi valt att inte observera deras arbete. De ensamkommande ungdomarna tillfrågades inte om namn eller ålder då det inte var relevant för studien. För att ytterligare försäkra deltagarnas anonymitet har vi vid transkriberingen strävat till att använda en text som liknar standardsvenska. Endast vissa citat och slagkraftiga uttryck som förlorat sin mening vid en översättning till standardsvenska har skrivits ut som dialekt. Intervjuerna med ungdomarna, som utfördes på finska, översattes till svenska under transkriberingen. Det insamlade materialet bandades in och transkriberades. Materialet sparades på forskarnas egna datorer, utom räckhåll för andra och raderas efter godkänd pro gradu-avhandling.

Eftersom forskaren är instrumentet vid deltagande observationer, och forskarens jag samt hur andra förhåller sig till forskaren påverkar resultatet på materialinsamlingen, var det viktigt för mig [Ellen Eklund] att fundera på min roll (Waddington 2004, 157). Personalen hade delgetts ett informationsbrev (Bilaga 2) och jag presenterade också mig själv och studiens syfte vid morgonmötet under den första observationsdagen.

Vid mottagningscentralen pratade personalen om mig som ”forskaren”, medan jag själv kände mig bekvämare med titeln ”studerande som forskar”. På mottagningscentralen fanns det också en vana att ha praktikanter närvarande, vilket gjorde att min närvaro inte uppfattades som obekväm. Samtidigt glömde personalen ibland bort huruvida jag var där som forskare eller praktikant. Vi anser inte att det utgjorde ett problem att jag blev kallad

praktikant och det gjorde mig snarare lugnare. Jag gavs också möjlighet att aktivt delta i det vardagliga arbetet och diskussionerna med personalen kändes lediga. Fastän jag aktivt deltog i de dagliga sysslorna kunde jag samtidigt observera, och jag drog mig undan ibland för att anteckna. I intervjusituationerna var det ändå helt klart för dem att jag var forskare och inte praktikant.

Jag hade gått in med tanken om att vara försiktig med att komma med egna åsikter i personalens diskussioner men tillfrågades i vissa situationer om mina åsikter. Beroende på situation och frågans karaktär gick jag med i rollen som kollega och mina tankar togs också på allvar. I efterhand funderade vi ändå mycket på huruvida det var professionellt att gå från forskare till kollega. Vi har ändå kommit fram till att det inte utgjorde någon skada varken mot relationen mellan mig och personalen och inte heller mot deras arbete. Maija Jäppinen (2015), som forskat kring våld i parrelationer i Ryssland och samlat in sitt material på olika kriscenter, beskriver också hur hon sågs som en kollega på kriscentren och att det ibland var lite obekvämt när de frågade om hennes tolkningar och åsikter samt om hennes erfarenheter i Finland. Hon uppträdde ändå som kollega för att få en bättre relation till dem och såg deras gemensamma upplevelser av socialt arbete som ett sätt att bygga förtroende på (a.a., 76). Vi tänker att det ibland var fruktbart att växla mellan rollen som forskare och kollega för att förbättra relationen till personalen och lätta stämningen.

En svårighet inför inträdet till fältet var att avgöra vem som skulle informeras om studien och min närvaro. Under diskussioner med kontaktpersonen till mottagningscentralen kom vi överens om att endast personalen informeras om min närvaro. Under observationerna tillsammans med hälsovårdaren presenterades min roll för klienterna och de gav sitt godkännande att jag fick vara med. Jag deltog också i ett hembesök hos en klientfamilj som inte blivit informerad om att jag skulle delta. Inga av de klienter jag stötte på under min tid på fältet gav sken av att min närvaro var främmande, utan de hälsade på mig lika glatt som på personalen. I de situationer det var möjligt att presentera mig gjorde jag det, men i efterhand önskar jag att jag bett personalen att tydligare presentera min roll som forskare för asylsökandena då det nu ofta glömdes bort.

I intervjuerna med de ensamkommande minderåriga deltog en tolk då ett gemensamt språk mellan informanterna och forskaren inte fanns. Som tolk fungerade en på stödboendet anställd handledare. Handledaren delade hemland med ungdomarna, varpå

de pratade samma modersmål. Tolken hade finska som andra språk och intervjufrågorna ställdes därför på finska varpå han översatte dem till informanternas modersmål.

Valet av att välja en anställd på stödboendet som tolk kräver reflektion och vi har insett att det kan finnas såväl negativa som positiva följder av detta val. Det som kan anses positivt med att välja en tolk som är sedan tidigare bekant med informanterna är att informanterna kan känna sig trygga under intervjun. Under en intervju kan det för en ungdom kännas obekvämt att sitta i ett rum och svara på frågor inför en främmande människa. Under intervjuerna verkade alla informanter ha en bra relation till tolken, och på det viset verkade de även mer avslappnade. Vi tror att det var till en fördel att ha en tolk som var bekant med ungdomarna, eftersom de verkade bekväma under intervjutillfället under närvaro av en trygg vuxen.

En annan positiv aspekt med detta val av tolk var att det praktiskt var det enklaste valet. Handledaren arbetade som tidigare nämnt på stödboendet och kunde ställa upp under ett arbetspass. Därmed behövdes inga ekonomiska resurser användas på införskaffandet av en tolk, utan det sköttes på detta sätt väldigt smidigt.

Trots de praktiska fördelarna är vi även medvetna om att det kan finnas negativa aspekter med att ha en tolk som är nära med informanterna. Det kan vara etiskt problematiskt att tolken de facto känner informanterna. Att dessutom tolken är i anställningsförhållande till stödboendet är även en aspekt som ska beaktas. Handledaren som fungerade som tolk är heller inte en utbildad tolk, det är med andra ord inget han gör som sitt huvudsakliga jobb. Röda Korset har ändå använt sig av handledaren som tolk under olika tillfällen, främst av den orsaken att det är praktiskt att ha en språkkunnig i de egna leden.

Det som vi i efterhand funderat på är huruvida svaren, framförallt gällande frågorna kring stödboendet, kan ha påverkats av att en anställd på stödboendet var närvarande i rummet. Man kan tänka sig att det är svårare att föra fram negativa aspekter om t.ex. personalen på stödboendet, om en av personalen fungerar som tolk. Tolken och ungdomarnas nära relation kan ha vridit svaren och det är omöjligt att veta med säkerhet huruvida ungdomarna kände sig bekväma att ge ärliga svar med en handledare närvarande eller inte. Å andra sidan kan vi inte heller garanterat veta att en utomstående tolk skulle ha gett annorlunda svar. Det vi dock med säkerhet kan veta är att från stödboendets sida hade det kommit önskemål om att en vuxen som ungdomarna känner skulle närvara under

intervjuerna för att de skulle känna sig trygga och bekväma. I och med att tolken var en anställd, närvarade ingen utom tolken, jag [Viktor Matintupa] och informanten vid intervjutillfällena. Skulle vi ha valt att gå en väg med en utomstående tolk hade antagligen någon från personalen ändå varit med på intervjun för att stöda informanten.

Någonting som vi ändå lämnat att fundera på efter intervjuerna var hur väl tolken egentligen översatte det som informanterna sade. Innan intervjuerna genomfördes gick jag tillsammans med tolken igenom intervjusituationen. Jag berättade åt tolken att jag ville att han ordagrant skulle översätta det som sades. Jag poängterade att han inte behöver ta ställning till vad de säger och hur de säger det, utan att han ska översätta det de säger rakt av.

Trots att vi tillsammans gått igenom ovannämnda kan jag i efterhand konstatera att det märktes att tolken inte var utbildad och van i sin uppgift. Under intervjuerna reagerade jag på att tolken ibland pratade kortare eller längre med informanterna än vad jag upplevde att frågan krävde. Ibland kändes det som om informanten berättade något länge och ingående, varpå tolken översatte med en kort mening. I dessa situationer väcktes frågan om tolken verkligen översatte allt som informanten sade. En annan aspekt jag lade märke till var att tolken refererade och alltid började med "Hän sanoo" (*på svenska: Hen säger*) när han översatte det informanterna sade, istället för att prata i jag form vilket var önskat.

Vi har ändå ingen orsak att tro att tolken medvetet skulle ha förvrängt svar eller medvetet ändrat på resultat. Det mer sannolika är att tolken nog översatte det som sades, om än ibland i något förkortad version. Orsaken till detta kan tänkas vara att tolkens egna kunskaper i finska inte var de starkaste, varpå det förklarar varför han förenklade det som sades.

Vi är ändå nöjda med intervjuerna och resultatet. Nio intervjuer med ensamkommande minderåriga gav ett tillräckligt stort sampel för att i denna fallstudie kunna göra slutsatser. Som helhet är vi även nöjda med tolkens agerande, och anser att hans närvaro som bekant vuxen för informanterna var positivt i detta avseende.

6. Analysenheterna

I detta kapitel presenterar vi det empiriska materialet. Vi har valt att dela upp presentationen i två skilda kapitel. I det första analyseras materialet insamlat på mottagningscentralen angående praktikernas arbete. I det andra analyseras materialet gällande de ensamkommande minderårigas upplevelser av tillvaron i Kristinestad. Respektive kapitel inleds med en kort beskrivning av analysen.

6.1 Vardagen på mottagningscentralen

6.1.1 Analys

Vardagen på mottagningscentralen utgörs av observationer och intervjuer, sammanlagt av ett transkriberat material på 90 sidor text. Jag [Ellen Eklund] gjorde ingen skillnad på hur materialet samlats in och har analyserat material från intervjuer och observationer tillsammans. Jag använde mig av tematisk innehållsanalys för att kategorisera materialet.

När transkriberingen var färdig läste jag igenom materialet i sin helhet för att söka efter olika teman. Jag utgick från mina forskningsfrågor och sökte efter återkommande teman som kunde svara på dem. Citat av liknande karaktär färglades med samma färg. På så vis skapade jag olika teman. Jag skapade tre olika dokument, ett för var forskningsfråga. Därefter sökte jag efter underkategorier genom att se på de olika nyanser som fanns i citaten.

Ett återkommande tema handlade om hur vardagen och arbetet på mottagningscentralen såg ut. Det blev ett övergripande tema som följdes av underkategorier som bildades utgående från de utrymmen jag observerade praktikerna i – *kafferummet*, *receptionen* och *fältet*. Förutom dessa tre ”rum” fanns en fjärde underkategori som handlade om personalens kontakter med övriga aktörer utanför mottagningscentralen. Denna fjärde underkategorin kallas för *nätverkande*.

Färdigheter viktiga för arbetet var ett annat övergripande tema som sedan delades in i fyra underkategorier: *att vara en medmänniska*, *lösningscentrerat arbete*, *bemästring av tydlig kommunikation* och *varierande bakgrund och skolning*. Det tredje övergripande temat handlade om mottagningscentralen som verksam i en levande miljö fylld av konflikter.

Forskningsfrågorna lyder:

- Hur skapar och utvecklar praktiker som arbetar på mottagningscentralen expertis?
- Vilka färdigheter behöver praktikerna för att klara av de vardagliga uppgifterna på mottagningscentralen?
- Hur upplever praktikerna sitt arbete i den lokala och globala miljön?

Eftersom vi hade vissa förväntningar i början av vår studie, och antog att tillvaron präglades av kaos, avslutade vi med att se hur väl våra egna antaganden stämde överens med det analyserade materialet. Vi jämförde även de två analysenheterna för att se huruvida det förekom liknande mönster. Detta presenteras i diskussionen (kapitel 7). Kristinestad som mottagarsamhälle diskuteras i kapitel 7.1 tillsammans med resultatet från analysenheten om de ensamkommande minderåriga.

För att skilja på vem som sagt vad i citaten har jag [Eklund] använt mig av *E* för att beskriva saker jag som forskare sagt och *P* för det som informanterna har sagt. Vid gruppdiskussioner med flera ur personalen har jag märkt ut *P* med siffror, t.ex. *P1*, *P2*, för att göra det möjligt att följa med i diskussionen. Citat som står skilt och inte markerats med varken *E* eller *P* indikerar att det är ett utdrag ur fältdagboken eller observationsdagboken.

6.1.2 En levande miljö

E: "Hur hanterar ni det här att på ett sätt jobba i en viss osäkerhet där man inte vet vad som sker och vad man ska göra när det sker"

P: "Nå det, är ju förstås, det är ju så asylverksamheten är egentligen"

E: "Aj, det är så den definieras"

*P: "Hm, att klarar man inte att jobba i en sån miljö så kan man inte jobba här, det har vi alltid diskuterat många gånger. /.../ Så att, jo, nä att den här grunden är osäkerhet *skratt* tyvärr"*

Mottagningscentralen och dess verksamhet beskrivs bäst som en levande miljö som utsätts för ständig förändring. Det sker politiska förändringar som påverkar verksamheten, klientelet växlar, enheter byggs upp och platser dras ner. Detta gör det svårt att planera verksamheten på sikt men även den dagliga planeringen påverkas. Personalen tycker att "det får leva lite", men upplever samtidigt att de har svårt att förstå när Migrationsverket ställer krav på långtidsplanering av verksamheten. Det uppstår

därför en viss frustration mot Migrationsverket när deras krav på planering inte passar in i den vardag praktikerna på mottagningscentralen befinner sig i. Denna osäkerhet kan tyckas typisk för mottagande verksamheter, vilket även syntes vid Malmlidens mottagningscentral där verksamheten utsattes för kontinuerliga förändringar till följd av flyktingpolitiken som var under konstant förändring under de år centralen var öppen (Wikström 2008, 178, 212).

Personalen pratar om sommaren 2015, då antalet asylsökande ökade, som en närmast kaotisk situation där personalen dagligen ställdes inför nya utmaningar. Personalen minns denna tid som mycket stressig, men pratar ändå om den som en positiv tid med många praktiska utmaningar. Det fanns en beredskap och en vilja att rycka ut samt en inställning om att man med gemensamma krafter klarar av att inkvartera alla klienterna.

P: "Ja, om man jämför då och nu så var det ju mycket positivare klimat ifjol. Fastän det var sådär jättemycket jobb och jättemycket utmaningar så det var ju positiva utmaningar tyckte vi ju nog. Nu är det nog en annan sits, att nu sjunker ju modet hos alla asylsökande, de blir ångestfyllda, de får psykiska åkommor, fysiska också som kommer av att man är psykiskt slut. Så nu är det nog mera negativa utmaningar och riktigt uttröttande utmaningar både för personal och asylsökande. Det är nog mera negativt nu"

Utmaningarna på mottagningscentralen har bytt atmosfär till följd av regeringens åtstramningar inom flyktingpolitiken och Finlands strängare linje angående vem som får asyl. Detta har spritt oro hos klienterna och det psykiska måendet hos klienterna sjunker. På mottagningscentralen råder en tryckt stämning och personalen försöker inbringa lugn hos klienterna. De upplever ändå att de arbetar på gränsen av sitt kunnande och att de har för lite kunskap om psykiskt illamående och speciellt psykos. Personalen är också oroliga då de inte vet hur åtstramningarna kommer ta sig uttryck i praktiken eller hur man ska arbeta efter dem.

P2: "Nu är det nog kanske lite mindre men problemen har ju förändrats nog att den där, luften alltså man skulle kunna skära den med kniv vissa dagar, just då de [klienterna] tänker på de här negativa besluten, de kanske har varit på en intervju och så säger de från Migri att du får vänta tre veckor, du får en ny kallelse. Så går det två månader och de hör ingenting, man märker att de är jätteoroliga och så hör de ju förstås omkring sig då också alla som får dessa negativa beslut att"

Ett steg har också lagts till i asylprocessen där de asylsökandes klientskap på mottagningscentralen avslutas efter att de har fått tre nekande beslut. Detta innebär att de blir papperslösa och inte får service från mottagningscentralen mera. Under tiden på fältet skulle de första klientskapen avslutas och oron för vad som skulle hända de papperslösa var stor då inga direktiv fanns. Ovissheten angående hur man kan hjälpa klienterna i detta skede och vad som kommer att hända klienterna efter att de är bortom centralens befogenheter tär på personalen.

P: "Att de ska som ut ur vår service och vart tar de då vägen. Det ger också en viss ångest också hos personalen att hur gör vi och då det inte finns klara normer och direktiv i samhället heller, hos socialbyråer, ingenting. Att det, det är nog mera krävande och mera negativt krävande både för personalen och asylsökanden. Det tär. Det tärde inte ifjol, det gjorde det inte."

Denna osäkerhet som präglar verksamheten och de nya utmaningar som uppstår efterhand gör det svårt för personalen att blicka framåt. Verksamheten är även beroende av många yttre faktorer såsom antalet asylsökande, Migrationsverkets beslut och ekonomi vilket försvårar förverkligandet av egna visioner. Att framtiden är höljdd i dunkel är ändå inget som oroar personalen utan de tar en dag i taget.

P: "Men framtiden sådär, förstås osäkerhet, det svajar hit och dit så att. Vi stänger ner enheter och vi går upp i platser, ner i platserna och det tror jag väl kommer att fortsätta också."

Konflikter

Mottagningscentralen i Kristinestad hör under Röda Korsets Österbottens svenska distrikt samtidigt som de är tillfrågade av Migrationsverket att ordna service åt asylsökande. Detta innebär att centralen lyder under två instanser, som båda har sina egna värderingar och krav de vill implementera i verksamheten. Problem uppstår när dessa värderingar strider mot varandra och mottagningscentralen förväntas arbeta utgående från två motstridiga order. Detta har blivit speciellt påtagligt efter åtstramningarna inom flyktingpolitiken. Röda Korsets sju principer och Migrationsverkets principer ligger nu längre ifrån varandra än tidigare.

Denna konflikt innebär stora problem då centralen för att höra under Röda Korset också bör följa dess principer. Situationen medför också frustration då det är oklart vad de nya

riktlinjerna innebär, men också i och med att personalen inte får hjälpa, speciellt de papperslösa, så mycket som de skulle vara beredda att göra.

P: "Nu då när det kommer såna här lagar som har, till och med motsätter sig våra grundprinciper inom Röda Korset så då blir det nog ganska mycket värre. Så den diskussionen är inte alls klar. Röda Korset har gått på centralnivå en större diskussion med Migrationsverket nog och försöker se var vi skulle kunna komma mot varandra för nu är det nog lite så här att det går förbi, passar inte in i varandras tänkesätt och principalsätt och våra värderingar, grundvärderingar helt enkelt."

Denna värderingskonflikt ligger inte enbart mellan Röda Korset och Migrationsverket, utan även mellan arbetstagarna och Migrationsverket. Det blir också klart att Migrationsverkets principer strider mot arbetstagarnas personliga värderingar. Personalen upplever att de axlar olika roller och att de ibland brottas med tre olika värdegrunder, i och med att de förutom Röda Korsets och Migrationsverkets värderingar även har personliga värderingar. Det bör ändå sägas att personalen i mycket också själva innefattar de värderingar som Röda Korset företräder.

P6: "Det känns ju som nog väldigt konfliktfyllt också som inom en för att man på ett sätt måste, i sin arbetsroll måste man företräda en linje som kanske inte nödvändigtvis motsvarar det som ens hjärta vill eller tycker"

P1: "Nä, plus att då ännu Röda Korset så sku vi följa Röda Korsets principer och göra så här"

P6: "Ja det kan vara tre olika liksom"

Denna ambivalens är inte unik för Kristinestads mottagningscentral, utan har även blivit uppmärksammas i Storbritannien där praktikerna på mottagningscentralerna upplever en frustration över de yttre ramar, såsom lagstiftning, direktiv och olika policydokument, som styr och begränsar deras arbete samt ger upphov till etiska problem (Masocha 2014, 1633; Robinson & Masocha 2016, 10). Även där kommer det fram att mottagningscentralens handlingsramar strider mot personliga värderingar och övertygelser om hur asylsökande borde behandlas (Robinson och Masocha 2016, 8).

Till handledarnas arbetsuppgifter hör även att delge klienterna brev om kallelse eller beslut från polisen och Migrationsverket. De upplever denna roll som budbärare som problematisk då de blir inblandade i en process Röda Korset inte har något att göra med.

Handledarna tycker det är skönt då de kan fränsäga sig allt ansvar för beslutet, vilket innebär att de kan dela både glädjen och sorgen med klienterna oberoende beslut. Socialarbetarna befinner sig i en liknande situation, då de delger beslut om ålderstest som utförts på minderåriga. Det kan vara svårt för klienterna att förstå att personalen vid mottagningscentralen inte har något med själva beslutsprocessen att göra och att de enbart fungerar som språkrör. Det blir därför svårt för personalen att försäkra klienterna om att de står på deras sida när de samtidigt fungerar som budbärare för ”den andra sidan”.

P: ”Sedan förstås en ganska svår bit är ju det här när det kommer Migrationsverkets beslut och direktiv och så vidare som vi ska sedan förmedla till klienter. Jag vet inte hur jag ska förklara att vi är ju inte myndigheten som fattar beslutet men vi är ändå sedan organisationen som ska stöda dem och på något vis. Det är ju mycket nu att socialarbetaren till exempel ska delge beslut om ålderstest när det gäller beslut om ensamkommande minderåriga som har varit då på ålderstest och kanske blivit 18. En jättestor frustration för klienterna om de känner innerst inne eller de vet att, eller de säger att de är 17 och så blir de sen 18, 19. Då är det socialarbetaren som ska delge besluten och sen som ska stöda klienterna, ja”

E: ”Upplever du att det är på något sätt en paradox att man ska både vara good cop, bad cop lite?”

P: ”Jo, så jo det är inte så lätt alla gånger”

Finland har inget avtal med Irak som möjliggör återsändning av flyktingar, vilket innebär att den enda möjligheten för irakier som fått nekande beslut att återvända hem är genom att frivilligt ansöka om att få åka tillbaka. Det är handledarnas och socialarbetarnas roll att presentera denna möjlighet för klienterna, och detta upplevs problematiskt då de i ena stunden försöker lugna klienterna och berätta att det finns möjlighet att överklaga och i den andra stunden ber de klienterna fundera på att återvända hem.

Dessa olika roller ger upphov till etiska dilemman. I Storbritannien har man också uppmärksammat dessa stridigheter i arbetsuppgifterna och socialarbetarna där uppfattar sig själva som portvakter eller poliser och upplever det svårt att balansera mellan rollen som kontrollerande och rådgivande (Sales & Hek 2004, 68–69; Nash, Wong, Trlin 2006, 345).

6.1.3 Det vardagliga arbetet

Kafferummet

Personalen samlas varje morgon för morgonmöte i kafferummet. De diskuterar högljutt över bordet eller lågmält i mindre grupper. Med en kaffekopp i handen och eventuella tilltugg pratas det om katter, fritidssysselsättningar, nattens jour, gårdagens händelser och dagens program.

Det är under morgonmötet som dagens planering och koordinering sker, och man utreder vem som har möjlighet att köra klienterna till Vasa och vem som har möjlighet att hjälpa till att flytta in den nya familjen. När det uppstår oklarheter vänder man sig främst till den kollega saken gäller för att fråga om råd. Således fungerar morgonmötena som ett informationstillfälle där personalen ges möjlighet att hålla sig uppdaterad med allt som händer på mottagningscentralen och vilka uppgifter som bör göras.

Under morgonmötet delar även chefen med sig av information. I mottagningscentralens verksamhetsplan (Kristinestads mottagningscentralens verksamhetsplan 2016, 8) står det att centralen ska följa med världsläget, informera personalen om olika direktiv och det politiska klimatet samt ändringar inom flyktingpolitiken.

Morgonmötet är också en plats där personalen ges tillfälle att dela sin oro med varandra för att orka med jobbiga situationer de stöter på i arbetet. Personalen frågar vad som ska hända med de papperslösa och delar sin oro med varandra om vissa klienter vars klientskap är på väg att avslutas. Chefen försöker sprida lugn över situationen fastän informationen är knapp.

”De var oroliga för de här människornas öden, hur de ska få hjälp och kände det frustrerande att de inte kan göra någonting. Någon sa att det är ju hemskt då man inte får hjälpa. Och det kändes också i rummet att det blev en riktigt tryckande stämning och kanske lite hjälplös också. Som chefen sa ingen vet vad man ska göra, alla väntar fortfarande på direktiv. Just nu kan de inte göra annat än sucka, fundera och vända sig över de här människornas öden.”

Morgonmötena erbjuder också personalen ett tillfälle att lyfta fram saker som inte fungerar optimalt och fundera hur problemen kunde åtgärdas. Under ett morgonmöte berättade hälsovårdarna hur hektiska deras arbetsdagar är och hur de inte hinner äta eller gå på toaletten under veckans första dagar då så många klienter står utanför deras dörrar.

Orsaken till det stora klientantalet är att bussen kommer från Närpes på tisdag och onsdag och detta är det enda tillfället klienterna som är placerade i Närpes får att träffa hälsovårdaren. Tillsammans med de andra ur personalen diskuterar man hur situationen kunde åtgärdas och det föreslås könummersystem, att två hälsovårdare skulle ha mottagning på måndag, tisdag och onsdag eller att en hälsovårdare alltid skulle vara i beredskap att ta emot klienter när kön blir för lång. Eftermiddagen föreslogs också vara tillägnad för pappersarbete. Lösning på problemet söktes även utifrån och byråsekreteraren berättade hur hon agerat som vårdbedömning för att minska på köerna.

”[Byråsekreteraren] berättar också att hon ibland sållat ut klienter. Hon har frågat dem vad de har för problem och sedan sagt att de får gå hem, gett dem burana eller sagt att de får gå till sjukskötare. De skrattade och sa att hon fungerat som vårdbedömning och det diskuterades kring ifall det skulle vara nödvändigt att ha det på riktigt.”

I denna diskussion kring hälsovårdarnas arbete samlas samtliga ur personalen för att tillsammans enas kring något Edwards (2011, 37) valt att kalla ”object of activity”. De enas om att hälsovårdarna har det hektiskt och försöker komma fram till olika lösningar som kunde underlätta stressen genom att se på de resurser som finns inom personalen. På så sätt tar man även in byråsekreteraren i situationen som kunde underlätta hälsovårdarnas arbete.

Morgonmötena karaktäriseras av en väldigt öppen och familjär stämning där samtliga ur personalen deltar i diskussionerna. De är väldigt rättframma och skämtar högt med varandra. Under mötena planeras dagen, frustrationer ventileras och jobbigare klientfall behandlas. Således har inte morgonmötena enbart en organiserande och kunskapsskapande funktion, utan personalen upplever att de även fungerar som någon sorts handledning.

P: ”Vi konfererar nu om de sakerna som ska hända på dagen och vad som har hänt och vad vi tycker och tänker. Så det är nog, det måste vi göra, annars klarar vi det inte, vi måste prata. Sen har vi ju nog handledning till de som vill ha men det är som att det skulle upplevas att det behövs inte riktigt alltid den där handledningen för att man tycker man har ventilerat det så mycket.”

E: ”Ja, man tar handledningen på kaffepausen”

P: ”Ja, det har blivit lite så, på det sättet”

Receptionen

Efter morgonmötet är det dags att börja arbetsdagen. Många ur personalen har något ärende till receptionen innan de styr ut på fältet. Det är bilnycklar och husnycklar som ska hämtas och ”kuski facket” ska kollas så handledarna vet ifall de ska skjutsa några klienter idag.

”Kuski facket” är ett fack med lappar med information om vilken klient som behöver skjuts. Där står klientens adress, när klienten ska vara framme och när handledaren ska starta. Dessa ”kuski lappar” finns i två exemplar. Ett exemplar ges åt klienten några dagar på förhand som en påminnelse om aktiviteten. Det andra exemplaret är till handledaren. Handledarna som arbetar i Kaskö eller Lappfjärd kan alltså ha bilen full med klienter när de åker ut på fältet och när de kommer tillbaka på eftermiddagen.

Behovet med ”kuski lappar” uppstod i och med att Kristinestad sträcker sig långt ut på landsbygden och centralen därför har ett stort område deras klienter är utspridda på. Med en nästan obefintlig kollektivtrafik får handledarna skjutsa och hämta klienterna till och från möten med olika instanser.

Det är personalen själv som har byggt upp dessa olika system för att koordinera och strukturera verksamheten. Utöver systemet med ”kuski lapparna” finns det bokningssystem till socialarbetarna, och klienternas negativa beslut sparas i receptionen för att finnas nära till hands då byråsekreterarna pratar med advokater och faxar besluten. I receptionen finns även en stor kalender i vilken byråsekreterarna skriver in allt som har med mottagningscentralen att göra.

Mottagningscentralen öppnades som en reaktion på det ökade antal flyktingar som kom år 2008 och verksamheten går ut på att svara på ett behov och utveckla den enligt det genom att testa sig fram för att se hur man löser de problem som uppstår (jfr Hakkarainen et al 1999, 28).

P: ”För det är ju ingen som har lärt mig mitt arbete. Jag har ju inte haft någon som har handlett mig. Jag har ju byggt upp allt själv. Precis allting själv”

E: ”alla system för att koordinera”

P: ”ALLT! Allting är mitt eget jag har inte haft någon, ingen av oss av har ju haft någon! Ingen! Så att allting är ju som uppbyggt och så har man tyckt att det här

funkar bättre, det där funkar sämre så har man kanske kunnat fundera hur vi gör, man har ändrat något system eller så. Men annars är nog allting "heimlagat" "

Ur citatet kan man se en stolthet över att personalen har haft möjligheten att sätta sin egen prägel på verksamheten. Genom att använda ord som "heimlagat" och "byggt upp allt själv" förstår vi att informanten är mycket stolt över det hen har åstadkommit på arbetsplatsen. Samtidigt finns en viss underton av ensamhet och att ha blivit utelämnad till sitt öde när hen säger "jag har inte haft någon".

Under observationerna på mottagningscentralen har jag antecknat 'spindeln i nätet' när jag varit i receptionen och lärt känna byråsekreterarnas jobb. Byråsekreterarna själva höll också med om att de kände sig som spindeln i nätet och sa krasst att "*allting fixar sig eller skiter sig i receptionen*". Byråsekreterarna har en stor organiserande roll på arbetsplatsen och ser till så att handledarna vet vad de ska göra. Det betyder också att byråsekreterarna har en stor kännedom om arbetet och klienterna på centralen. Detta innebär att handledarna kommer med många av sina frågor till byråsekreterarna. Även under dagen förs många telefonsamtal mellan handledarna på fältet och byråsekreterarna då man undrar över något eller då det blir ändringar i planerna.

"Det var jättesvårt för byråsekreterarna att få någon ro till först och personalen hade också väldigt mycket frågor åt dem eftersom det är de som har koll på allt och har planerat allt och en i personalen kom in och hade en fråga och [byråsekreteraren] blev lite arg då han själv kunde kolla upp det men han sa 'men det är så lätt att ringa åt [byråsekreteraren]!'"

I citatet kan man se en viss frustration hos byråsekreteraren då handledarna har så många frågor åt dem att det minskar på deras egen arbetstid att utföra sina uppgifter. Det är viktigt att inse att byråsekreterarna befinner sig i en unik situation och innehar en otrolig kunskap om mottagningscentralens verksamhet och dess klienter. Övriga i personalen har nödvändigtvis inte en lika detaljerad helhetsbild som byråsekreterarna. Detta glapp mellan byråsekreterarnas och handledarnas kunskap gav ibland upphov till frustration då byråsekreterarna glömde bort att den kunskap de tog som för given inte nödvändigtvis var det för andra.

Edwards (2005, 178) pratar om "knowing how to know who" när hon avser kunskapen att veta vem som innehar information för att lösa ett problem. Hon poängterar ändå faran att bli bekväm i att fråga andra och istället för att utveckla egen kunskap enbart utvecklar

det kontaktnät man använder sig av i arbetet (Edwards 2010, 32–33). Handledarna upplever kanske att det går snabbare och lättare att få fram informationen genom ett telefonsamtal till byråsekreterarna istället för att själva köra in till kontoret och leta efter informationen i olika mappar.

Denna trygga arbetsmiljö, där man delar med sig av den kunskap man innehar, är bra men man kunde även fundera på ifall en dylik miljö föder en passivitet, där man som arbetstagare inte alltid orkar göra sig besväret att utveckla sin egen expertis då man utgår från att någon annan besitter den kunskapen. Man bör vara medveten om de resurser kollegerna besitter, men det är fortfarande viktigt att ha kunskap inom sitt eget kärnområde (Hakkarainen et al 1999, 2; Bergman–Pyykkönen 2017, 12).

Mycket av koordineringen sker i receptionen och pågår även under dagen genom telefonsamtal. Under dagen kommer också personal som befinner sig på kontoret eller som har vägarna förbi in till receptionen för att prata av sig lite och berätta vad man just varit med om. De samlas också vid kontoret för att gemensamt åka iväg för att äta lunch.

”/.../ och det är väl det som gör att man orkar att man kan diskutera sen efteråt och man skämtar och har kul på jobbet fast det ändå är den tunga biten här med klienterna.”

Förutom att kollegerna är uppskattat stöd, och en förlängning på den kunskap och de färdigheter man själv besitter, så fungerar de också som mentalt stöd och ett välkommet avbrott i det annars stundvis betungande arbetet.

Fältet

Arbetet på mottagningscentralen innebär ganska mycket självständigt arbete på fältet tillsammans med klienterna. Personalen är ändå inte ensam med sina arbetsuppgifter och de berättar att det är till kollegerna man vänder sig när ens egen kunskap inte räcker till. På så sätt försöker man tillsammans lösa problemen. Denna vetskap om att man inte är ensam med arbetet och med svårare uppgifter ger en trygg känsla på arbetsplatsen och en trygghet när man är ute på fältet.

Pl: ”och säkert kontaktar någon kollega, eller som tillsammans försöker vi, att det är ju det vi har som en styrka att man kan kontakta någon eller någon ut på fältet upplever någonting sånt där, att de är inte ensamma utan de har någon eller ringer in till kontoret eller någon annan kan fara ut. Det är det stödet man har”

Med relationellt aktörskap avser Edwards (2005, 168) denna förmåga att be om och erbjuda stöd när kunskap inte räcker till. Relationellt aktörskap kan man därför säga är väldigt viktigt för personalen på mottagningscentralen för att de inte ska bli ensamma och utelämnade med de situationer de stöter på i arbete.

Det är ändå inte bara kollegerna som fungerar som stöd till handledarna ute på fältet, utan även klienterna är en viktig del av verksamheten. På mottagningscentralen utgår de från Röda Korsets principer, att alla har ett människovärde, och de erbjuder de asylsökande att hjälpa till med verksamheten. Detta är något som kunde kallas en ”win-win” situation, där asylsökandena sysselsätts och man på så sätt förhoppningsvis kan främja deras välmående och värde som människa, samtidigt som centralen får behövlig hjälp. (Hakkarainen et al 1999, 12; Lag om mottagande... 2011/746, §29).

P: ”Jo, men vi vill ju värdesätta människan som den är. En asylsökande, inte är ju det någon paria utan det är ju en människa som har jobbat jättemycket tidigare i sitt liv, de flesta, och har haft sitt värde på det sättet. Inte ska de komma hit och känna sig nedvärderade om vi har något att göra åt dem.”

De asylsökande hjälper till med lite allt möjligt, bland annat med att flytta och bära möbler som doneras till centralen. De kan även hjälpa till att städa mottagningscentralens utrymmen, de jobbar på loppis och hjälper till på dagis. För dessa aktiviteter får de en liten peng som tack för deras arbete. De tolkar även ibland åt varandra eller sköter varandras barn för att den ena ska kunna gå till läkaren eller dylikt.

Två gånger i veckan ordnas det dagis för barnen under skolålder så att föräldrarna ska kunna gå på den språkundervisning som ordnas åt dem. Det är handledarna som ansvarar för dagiset, men de har även hjälp av kvinnor som är asylsökande. Dels är det några par ögon till som kan hålla reda på barnen, dels så kan kvinnorna barnens språk och har lättare att förstå barnens behov ifall kommunikationen mellan handledare och barn inte fungerar.

Vid frågan om hur personalen hanterar situationer där det upplevs vara stressigt eller ”kaotiskt” berättar de att klienterna, eller hjälparna på dagis, har en stor roll i att skapa lugn igen. Det är handledarens uppgift att hålla i trådarna och dela ut order, medan hjälparna verkställer och tar hand om barnen för att lugna ner situationen. Praktikerna drar på så sätt även nytta av den kunskap och de färdigheter klienterna har och arbetar över gränserna tillsammans med brukare.

P5: "Ja, jag tänker i dagis om det blir en sån där kaotisk situation så försöker jag tala med de här hjälparna jag har i dagis och försöker aktivera dem, säga att, prata att vad ska vi göra nu åt den här situationen och jag ger dem order att du kanske går, tar några barn till det där rummet och du kanske går med andra barn till det och så jag försöker liksom skapa strukturer i kaoset."

Personalen måste också vara väldigt observanta och lyhörda för att klara av de vardagliga problem de möter. Till nyanlända familjer ges ett "alkuinfo", där handledaren tar upp information om mottagningscentralen och det finländska samhället som är nödvändiga för familjens vistelse i landet. Under ett "alkuinfo" klagade familjen på att det var kallt i deras lägenhet och visade att de måste gå med jackorna på inomhus. Termometern visade att det var 22 grader varmt i lägenheten men golvet kändes ändå lite fuktigt och kallt. Jag hade lagt märke till att ytterdörren till trapphuset stått uppe hela tiden vi var där och att det varit mycket kallt i trapphuset. Vi funderade på att det säkert är kallt i lägenheterna ifall ytterdörren står upp hela tiden. Genom att vi tillsammans funderade på vad vi hade lagt märke till kunde vi förstå bakgrunden till varför det var så kallt i lägenheten för att i ett senare skede kunna åtgärda problemet.

"/--/jag delade med mig av mina, av det som jag hade iakttagit under mötet, och han delade med sig av sina iakttagelser och han även godkände mina förslag, just att den ytterdörren som stod upp hela tiden att den hade han inte tänkt på att det kan ju bra göra att golvet är ganska kallt."

Personalen uppmärksammar även hur klienterna agerar eftersom det är genom människomötet de har möjlighet att lära känna en annan kultur och dess seder. De rådfrågar också varandra sinsemellan om klienternas kultur då de vet att det är någon ur personalen som har större erfarenhet av ett visst fenomen eller folkgrupp. Kunskap om olika kulturer är något som i tidigare forskning upplevts som viktigt i arbetet med flyktingar (Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus 1995; Ahvenainen 1994). Hakkarainen et al (1999, 18) poängterar också att kulturkännedom är något som utvecklas kontinuerligt genom både skolning och erfarenheter.

P: "Det finns ju inte de där kurserna att vi kan ju inte bara sätta oss på skolbänken då och reda upp begreppen hur man gör i Irak utan det är nog lite man studerar vad som händer och"

E: "Jaja, så ni lär er liksom och utvecklar den här kunskapen genom erfarenheter och iaktta"

P: "Vi gör nog det. Jo, iaktta och diskutera det med varandra att om vi har samma uppfattning så att det är nog mycket det skulle jag säga."

Praktikerna drar på detta sätt nytta av klienternas kunskap när deras egen kunskap eller resurser inte räcker till för att sköta det dagliga arbetet. Klienternas egna berättelser är också viktiga för att personalen ska utveckla sin kulturkännedom och kunna möta klienterna på ett respektfullt sätt. Utöver detta fungerar detta kunskapsutbyte även som en sysselsättning och bekräftelse på klienternas människovärde.

Nätverkande

På mottagningscentralen är man i tät kontakt med olika myndigheter då kunskapen på mottagningscentralen inte alltid räcker till. I verksamhetsplanen för Kristinestads mottagningscentral (2016) står det att *"för att kunna upprätthålla en kvalitativ verksamhet vid mottagningscentralen krävs att många olika parter deltar. Därför är samarbetet och nätverket med både myndigheter och tredje sektorns många olika grenar mycket viktig."* (a.a., 8.) På detta sätt utför praktikerna gränsöverskridande arbete för att tillsammans med andra parter förhandla om och fundera hur man löser problemet (Edwards 2011, 34). Under tiden på fältet skulle de första klienterna på mottagningscentralen bli papperslösa och det fanns ännu inga direktiv om vilka rättigheter de papperslösa har och vilka stöd de eventuellt skulle ha rätt till.

"Hon skulle vara i kontakt med en jurist på flyktingrådgivningen för att höra om han visste mera om de papperslösas situation och man utreder också huruvida socialen kan ge utkomststöd åt dem eller om de har rätt till jobb men inget är klart."

Från mottagningscentralen hade man mycket kontakt med olika myndigheter och socialen för att skapa klarhet i vad som kommer att hända med klienterna efter att de har skrivits ut ur centralens system. Direktiven var frånvarande och samtliga parter var lika ovetande om hur det skulle gå för klienterna.

Vid frågan om vilken kunskap praktikerna känner att de inte har, svarade de att de ofta upplevde situationer där någon klient var sjuk som problematiska då de ansåg att deras kunskaper om sjukvård och psykvård var otillräckliga. Personalen upplevde det svårt att veta hur svårt sjuk patienten var och huruvida ambulans behövde tillkallas. För att klara

av en sådan situation nämnde de att det finns vårdbedömning och jouren man kan ringa till ifall kollegerna inte räcker till. Således kunde man få hjälp med vad man skulle fråga för att utreda situationen. Hälsovårdarna berättade också att de har tät kontakt med HVC för att utreda vad det kunde vara för fel med en klient under deras mottagning.

E: "Hur gör ni i de situationer då ni upplever att nu behöver jag lite sjukvårdskunskap och jag har inte tillräckligt till exempel, vad gör ni då?"

P1: "man kan ju ringa vårdbedömningen som kvällstid, som till sjukhuset antingen till Kstad eller centralsjukhuset och det brukar jag nog göra då när"

P5: "det finns inget annat att göra"

P4: "och de kan ju bra säga frågor man ska ställa och kanske lite har du frågat det där och det där, nog kan jag ringa upp till HVC ibland också och fråga någonting att 'hödu vad ska jag, jag vet inte riktigt vad det här är' och då kan de säga att 'har du frågat det här och du kan fråga det där'"

6.1.4 Färdigheter för flyktingmottagning

Att vara en medmänniska

Arbetet vid mottagningscentraler går ut på att möta de asylsökande i vardagen där deras egna krafter och resurser inte räcker till för att lösa problemen i deras liv (Ahvenainen 1994, 80; Hakkarainen et al 1999, 19). Handledningsförmåga är därför en viktig färdighet i arbetet med asylsökande. Med handledning kan avses en förmåga att stöda klienten i vardagen och det kräver också kännedom om vardagen i Finland (Hakkarainen et al 1999, 19). Personalen på mottagningscentralen har olika uppgifter och möter därmed olika problem och frågor i sitt arbete. Socialarbetarna får ta emot frågor kring asylprocessen medan byråsekreterarna bombaderas med frågor av alla de slag gällande klienternas tillvaro och oro. De handledare som rör sig ute på fältet gör hembesök och får under sina visiter uppmuntra och trösta bekymrade människor.

En stor del av handledningen innebär att lyssna på klienternas problem och oro. Det framkommer att det stundvis är ganska tungt att lyssna och svara på deras frågor. De asylsökande är förståeligt väldigt oroliga över sin situation och asylbeslutet, och där upplever handledarna det svårt att stöda klienterna då de inte kan lova att "allt blir bra". Vid Malmlidens mottagningscentral pratade man om "förläggningssyndrom", vilket innefattade den cynism som växte på centralen då man hela tiden tvingades stärka och

inge hopp hos klienterna fastän man inte upplevde det fanns någon chans för klienterna att stanna (Wikström 2008, 184–185).

P2: "Då känner man ju sig ganska hjälplös då man sitter i receptionen och man vet hur läget är att man kan ju inte på något vis trösta dem och säga att 'jo men det blir nog bra' för det är ju inte alls någon stor chans att det blir så"

E: "så vad gör du då istället?"

P2: "Nå, jag försöker prata lugnt och säga att vi kan inget annat än att vänta, vänta på en ny kallelse eller vänta på besked att allihop får nog sin tid även om det tar länge. Vi gör det bästa av situationen och vi hjälper ju i vilket fall som helst, så försöker vi ju hjälpa dem"

Det personalen kan göra är att lyssna på klienterna och besöka dem samt försöka bygga upp ett förtroende, speciellt till de klienter som har det psykiskt tungt. Genom detta försöker de visa att klienterna inte är ensamma i sin process och försöker skapa en viss trygghet i tillvaron. Genom handledning och besök försöker de även arbeta preventivt för att förhindra att klienterna kollapsar eller faller i psykos. De upplever också att de fungerar som en skräpkorg åt klienternas frustration.

P: "Vi får ta emot deras skit, men jag tycker det är helt okej för jag förstår att det är mitt jobb"

Lösningscentrerat arbete

På grund av den ständigt varierande omgivningen som utgörs av oro ute i världen, klientelet och flyktingpolitiken krävs det av personalen att de är öppna och redo för förändring. För att klara av det stressiga arbetet på centralen söker man en viss inställning och färdigheter hos personalen som rekryteras. Det upplevs som viktigt att man är enträgen och har tålamod, samt att man inte räds för att arbeta utanför sina ramar och "sätta sin fot i det okända". En positiv inställning till arbetet, och speciellt problemen, är viktigt för att arbetet ska fortgå.

P: "Lösningscentrerat, jo. Det är nog en lösningscentrerad organisation och arbete hela tiden, det är nog det. Jo, som nu [byråsekreterare] i receptionen brukar säga 'Här löser vi problem. Här är det inga problem, vi löser dem.' Vi är problemlösare, och så är det ju nog."

Det hektiska tempot och de föränderliga politiska strömningarna kräver också flexibilitet och det pratas mycket om stressen som följer med jobbet. Humöret hålls ändå uppe och skratten ekar i kafferummet och ute i korridoren. Det levande och omväxlande arbetet påverkar inte personalen nämnvärt, och en ur personalen säger *”Jag vet inte, jag tar inte så hårt på det här jag. Jag tycker att det måste få leva lite”*. Denna inställning till arbetet klingar väl med Hakkarainen et al (1999, 21) som konstaterar att trygghet inte kan uppstå i ett levande arbete genom att motstå förändring. Istället menar de att arbetsgemenskapen tillsammans måste arbeta med den osäkerhet som finns för att försöka förstå varför den uppkommer och på så sätt behärska den. En positiv inställning och flexibilitet är därför nödvändigt för arbetet på mottagningscentralen (jfr Hakkarainen et al. 1999, 18–20).

Bemästring av tydlig kommunikation

Receptionen är huvudkontoret gällande kommunikationen. Det är därifrån information kommer och informationen går också tillbaka dit. Det är i receptionen som kalendern med alla dagens körturer och klienternas aktiviteter finns, och det är även i receptionen som facken med brev till personalen och klienterna som personalen tar med sig under sina körturer ut till fältet finns. Handledarna får alltså axla många olika uppgifter i sitt arbete, och att fungera som ett språkrör eller budbärare är ett av dem. Detta innebär också att vägen ut på fältet inte går rakt, utan den går via klienters bostäder där t.ex. en påminnelse om en läkartid ska lämnas av. När handledarna träffar klienterna under tiden ute på fältet eller under hembesök kan de räcka över brev men också ta emot klienternas frågor och föra dem tillbaka till receptionen.

”Förutom att han är då handledare och ska handleda folk så är han också en budbärare. Dels ger han bud från kontoret till klienterna men också från klienterna till kontoret, fixar läkartider och pratar med dem.”

Eftersom klienterna kommer från flera olika länder pratas det ett tiotal olika språk på mottagningscentralen, varpå tolktjänster används flitigt i arbetet med klienterna. Språkkunskaper uppmuntras ändå och är en förutsättning för en god kontakt mellan personal och klient. Vissa klienter kan lite engelska när de kommer till Finland och under tiden de väntar på asylbeslutet är de tvungna att gå på språkundervisning där de får lära sig finska. Därför är det viktigt att man som praktiker på mottagningscentralen behärskar engelska och finska.

När språkkunskaperna tar slut eller det inte finns ett gemensamt språk och inte möjlighet till tolk kommer kroppsspråket in i bilden. Hälsovårdarna använder sig av kroppsspråk när de försöker förmedla information till klienterna innan de har fått en tolk per telefon att tolka samtalet. Hos hälsovårdaren är det ganska känsliga saker som diskuteras och hälsovårdarens rörelser mot könsorganen ger ofta upphov till skratt.

”Som när de ska ta urinprov så pekar hon mot wc:n när hon säger wc och visar hur man gör när man kissar och använder kroppsspråket och visar på könsorganen och liknande. Varje gång hon gör det börjar folk skratta i rummet för det är kanske lite pinsamt och så.”

Det är en väldigt rättfram stämning som råder på mottagningscentralen både i kontakten mellan kollegerna men även mellan personal och klienter. Det är högljudda röster som hörs i korridoren och korta kommandon. Personalen påpekar också att man måste vara hård med klienterna för att få dem att lyssna, likaså är det viktigt att vara tydlig. När språkkunskaperna är begränsade är det enda sättet att vara tydlig att prata så enkelt och kort som möjligt, vilket också ger upphov till ett barskt intryck. Även tidigare forskning om mottagande av flyktingar visar på att det är nödvändigt att bemästra både verbal och non-verbal kommunikation (Sosiaali- ja terveysministeriö 1995, 12; Hakkarainen et al 1999, 17). Vikten att prata tydligt begränsar sig ändå inte enbart till svaga språkkunskaper, utan klienternas psykiska mående kan också innebära att klienterna har svårare att ta information till sig (Sosiaali- ja terveysministeriö 1995, 16). Därför bör man också prata tydligt.

I konfliktsituationer är det också viktigt att man kan argumentera för sin egen ståndpunkt och motivera varför man tänker på ett visst sätt (Hakkarainen et al 1999, 19). Detta gäller i konflikter med kolleger, men även när man möter klienter med en annan uppfattning om den service som ges. I arbetet på mottagningscentralen uppstår det ofta konflikter baserade på skillnaden mellan klienternas kultur och den kultur de möts av här i Finland.

Under ett klientmöte klagade klienterna på att det var kallt i lägenheten fastän termometern visade 22 grader. Handledaren försökte förklara att det är normal inomhustemperatur, men gick sedan med på att kolla upp med hyresvärden huruvida värmesystemet fungerade. Handledaren erbjöd sig också att hämta gardiner, mattor och filter och förklarade att det gör att det blir varmare, då lägenheten var väldigt kal. Klienterna var ändå inte nöjda och handledaren blev synbart frustrerad över situationen

och utbrast *"Vi gör vad vi kan. Vi har lagar att följa."* På så sätt försökte hon hela tiden motivera varför hon föreslog det hon föreslog.

Varierande bakgrund och skolning

För att möta de olika behov som uppstår på centralen har man aktivt försökt skapa en så bred kunskapsbas som möjligt. Detta har man gjort genom att erbjuda skolning till personalen, men framförallt genom att anställa personal med så varierande bakgrund som möjligt. Således har handledarna inte en handledarutbildning i bakfickan, utan vissa är hälsovårdare, någon annan är lastbilschaufför och en tredje försäljare. Detta förklaras med att det är så många olika praktiska uppgifter som måste skötas och ett så stort kontaktnät som måste underhållas för att mottagningscentralen ska ha den beredskap den är ålagd. Hakkarainen et al (1999, 20) menar också att rekryteringen är en del av verksamhetsstrategin och att man behöver se på personalstyrkan som en helhet som innefattar olika kunskapsområden.

E: "Är det just viktigt för er att er personal har en väldigt bred och varierande kunskap?"

P: "Jo, det är så"

E: "för jag har märkt att de har väldigt olika bakgrund"

P: "Jojo, det är medvetet, för annars så klarar vi inte en sån där situation. Vi måste ha vaktmästare, vi måste ha dem som renoverar lägenheter här, vi måste ha de som skaffar ihop de här lägenheterna och vet varifrån man ska få barackerna, sängarna hastigt, till och med världsvitt. /.../ Så att jo därför har vi så mycket olika bakgrund här för att det ska, annars funkar det inte, det är inte bara socialarbetare och sjukvårdare som kan, att det ska mycket, mycket mer"

Personalen har även olika ansvarsområden på mottagningscentralen, där någon ansvarar för familjerna och kvinnoarbete medan någon annan har hand om det mekaniska och ser till att bilarna och lägenheterna är i skick. Personalen utnyttjar alltså den kunskap de förvärvat vid tidigare tillfällen och de får också ett stort förtroende av de övriga i personalen att de klarar av sina uppgifter.

I Kristinestads mottagningscentralers verksamhetsplan (2016, 4) står det att personalen ska erbjudas utbildningar via olika projekt och myndigheter för att stödja och upprätthålla personalens välmående och kompetens. Eftersom mottagningscentralen hör under Röda

Korset och Migrationsverket erbjuder personalen skolning från båda dessa aktörer. Röda Korset ordnar bl.a. en introduktion och utbildning för nyanställda och Migrationsverket behandlar ofta nya lagar eller förordningar och direktiv på sina skolningar. Skolningarna uppskattas av personalen och de är själva aktiva med att fråga och söka efter olika utbildningar som kunde gynna deras arbete.

Personalen nämnde också specialkunskaper de behöver för att klara av det dagliga arbetet som de upplevde att de ännu inte hade. Till dessa hörde kunskap om sjuk- och psykvård. Det stora antal flyktingar, sysslolösheten och den åtstramade flyktingpolitiken har gett upphov till fler klienter som mår psykiskt dåligt, och personalen berättar att flera av de asylsökande hamnat i psykos. Det önskas mer kunskap om hur man känner igen de första tecknen på en psykos så att man kunde ingripa i ett tidigare skede.

*P: "Nog är det mänskliga bemötandet också och det söker väl nog vi som personal kanske mest efter skulle jag säga. Att man får den där kulturkompetensen och det psykiska bemötandet och hur man hanterar människor i kris. Jag skulle säga att det är personalen mest intresserad av, att man vill, för de frågar då och då "har vi inte några psykkurser" *skratt* och sådana kommer ju nog så nu ska vi fara igen så"*

E: "och med psykkurser just som för sig själv eller hur man hanterar folk med"

P: "både och nog, både och hur asylsökande kan reagera i olika situationer och hur vi reagerar själva. Att hur man ska lite iaktta sig själv."

6.2 Ensamkommande minderåriga i Kristinestad

6.2.1 Analys

Analysen om ensamkommande minderåriga bygger på 41 sidor transkriberat material jag [Viktor Matintupa] erhållit ur intervjuerna med de ensamkommande minderåriga vid stödboendet i Kristinestad. I samband med transkriberingen började jag ordna materialet utgående från de öppna intervjufrågorna, så att jag lättare skulle kunna hantera det. I nästa skede påbörjade jag en kategorisering utgående från de övergripande forskningsfrågorna. Innehållsanalys (se Bryman 2002) har fungerat som dataanalysmetod.

När jag kategoriserade materialet utgick jag från gemensamma tankegångar och citat som kunde ses som svar på de olika frågorna. Liknande svar färgkodades och på så sätt

skapades även kategorierna. Utgående från kategorierna gjordes övergripande teman som nyanserat fungerar som svar på forskningsfrågorna.

Nedan presenteras resultaten i fallstudiens fördjupning angående ensamkommande minderårigas tillvaro i Kristinestad. Resultatredovisningen presenteras utgående från de övergripande forskningsfrågorna för perspektivet: *”Hur beskriver de ensamkommande minderåriga sin tillvaro i den nya miljön i Kristinestad?”* samt *”Hur ser de ensamkommande minderåriga på sin framtid i den nya lokala miljön?”*. I analysen har den första frågan delats upp så att svaren angående stödboendet för ensamkommande minderåriga behandlas under ett skilt underkapitel. I resultatredovisningen behandlas med andra ord följande frågor:

- Hur beskriver de ensamkommande minderåriga sin tillvaro i den nya miljön i Kristinestad?
- Hur upplever de ensamkommande minderåriga tillvaron på stödboendet?
- Hur ser de ensamkommande minderåriga på sin framtid i den nya lokala miljön?

De ovannämnda övergripande forskningsfrågorna besvaras med teman utgående från informanternas svar. De olika teman beskrivs i text och illustreras via citat. Resultatet speglas även mot tidigare forskning i ämnet. Namnen på teman rubriceras och citaten skrivs med indragen marginal, kursiv stil och mindre font.

För att skilja på vem som sagt vad, har jag i citaten använt [*M*] för att markera att det är jag [Matintupa] som ställt frågan och [*I*] för att markera när informanterna har svarat.

6.2.2 Vardagen i Kristinestad

På den första frågan – Hur beskriver de ensamkommande minderåriga sin tillvaro i den nya miljön i Kristinestad? – kan informanternas svar delas in i åtta teman. Dessa teman beskriver såväl negativa som positiva aspekter av den första tiden i det nya lokala samhället.

Antonovsky (2005, 45–46) menar att känslan av sammanhang påverkar hur en individ uppfattar olika saker. Med en stark känsla av sammanhang kan känslor som rädsla, smärta och sorg ge motivation till handling och framåtsträvande. Med ett svagt KASAM kan däremot känslorna bli mer diffusa, och människan kan i en svår situation drabbas av

förtvivlan. Det är även här en viss förklaring kan finnas till varför de ensamkommande i Kristinestad tycker så olika om samma saker.

De teman som framkom på den första forskningsfrågan var *Nöjd med tillvaron*, *Kulturkrock och saknad*, *Fred och trygghet*, *Skolan uppskattas*, *Svårt att knyta kontakter*, *Varierande bemötande*, *Hobbyutbudet delar åsikter* och *Asylprocessen bekymrar*. Nedan presenteras dessa teman speglade mot tidigare forskning samt belysta med informanternas citat.

Nöjd med tillvaron

De ensamkommande minderåriga är nöjda med tillvaron i Kristinestad. Flera av informanterna har varit närmare ett år i staden och har upplevt tiden som positiv. Informanterna uttrycker en tacksamhet över att få vara i Finland och Kristinestad, samt påpekar flera gånger hur lyckligt lottade de är som fått möjligheten att komma till Kristinestad. Informanternas tacksamhet stämmer bra överens med resultat som t.ex. Ritari och Piitulainen (2016, 13–19) lyfter fram i sin rapport. Även de beskrev tacksamheten och den överlag nöjda känslan som ungdomarna upplever.

M: "Berätta om första tiden här i Kristinestad?"

I: "Det har varit bra. Allt har gått bra enligt mig. Jag kom direkt hit till Kristinestad när jag kom till Finland och nu har jag varit här i snart 11 månader. Vi är nog alla glada över att få vara här. Vi är tacksamma för här är det bra."

I jämförelse med annan ort i Finland får Kristinestad även gott betyg. En informant som hunnit spendera sammanlagt åtta månader i såväl Uleåborg som Siilinjärvi är nöjd med sin första tid i den nya hemstaden.

I: "Jag har varit tidigare i Uleåborg och Siilinjärvi, i typ 8 månader. Nu när jag har varit två veckor i här [Kristinestad] så tycker jag det är mycket bättre än där jag var tidigare. Allt har bara varit bra hittills. I jämförelse med de andra ställena är Kristinestad mycket bättre."

M: "Varför är det bättre här?"

I: "Nå, för att i norra Finland är det kallt och mörkt, här är mera sol och varmt. Och här är trevligare. Bättre helt enkelt."

Enligt Antonovsky (2005, 9–10) räcker det dock inte med att bara *undvika påfrestningar* för att upprätthålla ett gott välmående. Men andra ord kan man fråga sig; räcker det att enbart fly från ett krigshärjat land för att uppnå välmående? Eller finns det ytterligare faktorer som borde uppmärksammas för att en god hälsa ska upprätthållas, dvs. måste man göra annat än undvika påfrestningarna?

Ovanstående är även något jag funderade på under intervjuskedet. Det första de flesta informanter svarade på den första frågan var att de var nöjda. Jag förundrades över att svaret ofta kom som på beställning, utan att informanterna desto mera funderade över vad de skulle svara. Det får en att fundera kring huruvida det är en artighetsfras eller hela sanningen. Visserligen upplever ungdomarna att de på flera plan har det bra i mottagarlandet och den nya lokala miljön, varpå de även upplever sig nöjda. Jag kunde ändå märka under vissa intervjuer, att när jag mera på djupet började fråga, så kom det fram mera nyanserade svar. Det var kanske de informanter som i sina intervjuer hörde till de mera tystlåtna som nöjde sig med enbart detta svar – att de är nöjda.

Kulturkrock och saknad

Att som minderårig bli tvungen att lämna sin familj, sitt hem och sitt land är en svår situation. Att dessutom bege sig till ett land som i flera avseenden har kulturella skillnader i jämförelse med hemlandet gör det knappast lättare. Enligt Ritari och Piitulainen (2016, 18–19) är det speciellt avsaknaden av den egna familjen som förstärker kulturkrockens negativa känsla.

Ungdomarna i Kristinestad beskriver, speciellt den första tiden, som väldigt svår. Att slussas in i ett nytt samhälle med en helt ny kultur har skapat ångest och förvirring. När man inte känner någon, inte vet landets seder och bruk eller hur man i vissa fall ska bete sig, blir det svårt. När det dessutom från lokalbefolkningens sida riktas ilska blickar blir känslan än sämre.

M: "Berätta om första tiden här i Kristinestad?"

I: "Det har varit svårt. Mycket svårt."

M: "Vill du berätta vad det är som har gjort det svårt?"

I: "Första tiden var det så svårt här, men nu är det lite bättre. I början var det svårt för att jag just hade lämnat min egen familj och sen att dessutom komma till ny kultur"

gjorde allt svårt i början. Jag var också så ensam och allt kändes underligt eller konstigt. Jag visste inte vad jag skulle göra. Jag kände inte att jag hörde hemma här. Människorna tittade, ja det var svårt när det var nytt.”

Antonovsky (2005, 44–45) beskriver hur det är viktigt att kunna begripa inre och yttre stimuli, likväl som det är viktigt att kunna hantera de inre och yttre stimuli som man tvingas konfronteras med. Att som minderårig utsättas för en kulturkrock som följer i och med flykten till ett nytt land och en främmande kultur, sätts den personliga förmågan att begripa och hantera fenomen på prov.

De ensamkommande minderårigas familjer bor långt borta och saknaden av den egna familjen, släkten och vännerna är enorm. Speciellt den första tiden är jobbig, när allt är nytt och man nyss hamnat att lämna sin egen familj för att på egen hand fly. Trots stor saknad visar ungdomarna ändå tecken på en anpassningsförmåga till situationen.

I: ”I början var det nog besvärligt när man kom hit utan familjen. Jag hade ledsamt och så det var svårt. Jag saknar dem väldigt mycket och hoppas allt är bra med dom. Men nu har jag inget val, allt måste gå ju gå och nu är jag här.”

Ungdomarna tänker dagligen på sina nära och kära, men med hjälp av dagens teknologi så hålls även en kontinuerlig kontakt till den egna familjen vilket till en viss mån underlättar situationen. Saknaden av nära familj framkommer även i såväl Barnombudsmannens (2016, 6–7) som Ritari och Piitulainens (2016, 18–19) rapporter, och resultaten stämmer i detta avseende precis överens med vad informanterna i denna fallstudie upplever.

Man kan anta att de flesta av de ensamkommande minderåriga upplevt den första tiden i Finland samt Kristinestad som kaotisk och svår att begripa. Det som dock kan anses vara tecken på höga värden av KASAM hos dessa ungdomar är hur snabbt de tycks anpassa sig till situationer. Informanterna som hade upplevt kulturkrock under första tiden, upplevde ändå att det blivit bättre allteftersom tiden gått. Det var i början det var värst, medan efter en tid av anpassning hade situationen lugnat ner sig och kulturkrocken kändes längre inte som en lika hård smäll. Alla informanter saknade någon, och saknaden var något av en ständig negativ aspekt som genomsyrade deras vardag. Trots detta visade ungdomarna en resiliens och framåtanda, som enligt Antonovsky (2005, 45–46) skulle tyda på en stark framtidstro och känsla av sammanhang.

Fred och trygghet

Ritari och Piitulainen (2016, 13–19) skriver i sin rapport att de ensamkommande upplever känslan av trygghet som en av de viktigare positiva fenomenen under mottagningsskedet. Detta kom också fram i intervjuerna. Informanterna kommer alla från krigshärjade områden i Mellanöstern. De har sett krig och elände under hela sin uppväxt, varpå att fly till ett säkrare land för många känts som en sista chans och utväg. Med den bakgrunden uppskattar ungdomarna lugnet, freden och tryggheten som att bo i Kristinestad för med sig. De behöver inte längre oroa sig för att något ska hända när de går ute på stan eller vara rädda för att något någonstans kommer att explodera.

M: "Vad gör Kristinestad till ett bra ställe?"

I: "Jag kom från krig och här är det tryggt, så därför är det bra här. Det är ju ganska självklart. Här behöver vi inte vara rädda för att något ska hända oss. När det är inget krig här, är det så lugnt i jämförelse med där jag kommer ifrån."

Antonovsky (2005, 45–46) menar att varje individ behöver en känslomässig innebörd i livet. Det kunde märkas tydligt i intervjuerna att ungdomarna verkligen uppskattar freden och att de är trygga i Kristinestad. Det faktum att ungdomarna kände sig trygga var en sorts motivator för dem för att orka bearbeta den nya vardagen. Ungdomarna inser att få vara trygg och leva i ett land utan militära konflikter innebär att man måste offra och ge upp viktiga saker, t.ex. att lämna sin familj. Beslutet att fly från hemlandet har ingalunda varit lätt, men med siktet tydligt inställt på en framtid där man får leva i trygghet har motiverat ungdomarna att genomföra planen.

Skolan uppskattas

Lähteenmäki (2013, 113–119) skriver i sin doktorsavhandling att ensamkommande barn och ungdomar trivs i skolan. Detta är även ett fenomen som tydligt kunde märkas i denna fallstudie. Informanterna uppskattar verkligen möjligheten att få gå i skola. Varje ensamkommande minderårig har möjligheten att delta i undervisningen, vardagar mellan klockan 9 på morgonen och klockan 14 på eftermiddagen. Undervisningen ordnas i SÖFF:s gamla lokaler i Yttermark, Närpes.

M: "Hur upplever du vardagen här i Kristinestad?"

I: "Vardagen går bra och jag trivs. Jag får ju gå i skolan, och där trivs jag bra. Det är bra allt som ordnas för oss, alltså att vi får gå där i skolan."

M: "Vad är det som gör skolan så bra?"

I: "Att vi har något att göra, vi är där varje dag. [Måndag – Fredag]. Och att vi får studera olika ämnen som är intressanta. Lärarna är också bra och snälla med oss. Jag tycker skolan hjälpt mig att anpassa mig till allt nytt här, det är en bra sak."

Skolgången ger ungdomarna innehåll och mening i vardagen. De upplever att skolgången ger dem möjligheter att lära sig nya saker och hjälper dem i att anpassa sig till en ny livssituation och kultur.

Asylsökande i Kristinestad integreras på finska. Med andra ord är språket de ensamkommande minderåriga får lära sig i skolan även finska. Flera av informanterna upplever att finskan är ett svårt språk att lära sig – speciellt i början. Ungdomarna upplever ändå att de lärt sig litet och är hoppfulla om att de i framtiden kommer att klara av det finska språket. I Barnombudsmannens (2016, 19–20) rapport framkommer också att ungdomarna är ivriga att lära sig språk, eftersom de inser att det är på det sättet man bäst integreras i det nya samhället.

M: "Hur upplever du att det går med språket [Att lära sig finska]?"

I: "Först var det jätte svårt, men nu är det lite bättre. Jag tror nog det ska gå bra i framtiden, jag ska försöka hårt för att lära mig. Det känns nog som att det ska börja gå bättre och bättre. Jag har redan lärt mig lite så."

Det är väldigt positivt att ungdomarna uppskattar skolan. För som forskning (t.ex. Lähteenmäki 2013, 113–119 och Barnombudsmannens 2016, 19–20) visar, är det skolan som är den största och viktigaste enskilda arenan för en god integrering. Förutom att skolan lär de ensamkommande om landets kultur, historia och språk, är det även ett ställe där man ofta kommer i kontakt med mottagarlandets lokala ungdomar. Tyvärr är dock detta inte fallet i Kristinestad, eftersom skolan för de ensamkommande är beläget i en lokal där det inte finns lokala ungdomar på plats, varav en viktig del i integrationen uteblir.

Svårt att knyta kontakter

Enligt Antonovsky (2005, 139–140) är tonårstiden en riskfaktor för att riva upp ett starkt KASAM från barndomen, t.ex. om man inte passar in i den sociala kontexten. Tonårstiden är överlag en svår tid för ungdomar, och att dessutom vara ungdom i ett främmande land utan nära familj gör det ännu svårare. För en sund utveckling, skulle det dock vara av största vikt att de ensamkommande skulle få kontakt med lokala ungdomar, för att på så vis bättre kunna integreras till det nya samhället och därmed även känna sig delaktiga i den sociala kontexten.

När de ensamkommande i Kristinestad går i skolan går de bara med varandra – det vill säga andra asylsökande minderåriga. Eftersom skolan är placerad i SÖFF:s gamla lokaler i Yttermark, kommer de inte i kontakt med lokala ungdomar. Samma gäller även t.ex. fotbollen. Fastän flera av dem är aktiva fotbollslirare, spelar ingen av informanterna i den lokala idrottsföreningen Sporting Kristina. När de idrottar gör de det alltid sinsemellan med de övriga ensamkommande asylsökandena.

I: ”Jag tycker om att spela fotboll på fritiden. Fast då är det bara med kompisar från boendet.”

M: ”Spelar du eller tränar du med Sporting Kristina?”

I: ”Nej, jag spelar bara med mina kompisar [från boendet]. Jag har aldrig spelat i lag eller tillsammans med ungdomar härifrån [lokala ungdomar].”

De ensamkommande ungdomarna är även mycket på stan och rör sig bland lokala ungdomar. Ungdomarna upplever det dock vara svårt att få någon närmare kontakt med de lokala, utan det blir endast ytliga hälsningar. De ensamkommande skulle väldigt gärna få vänner bland de lokala ungdomarna också, men än så länge har ingen av dem lyckats med att knyta någon kontakt till en finländsk ungdom. (jfr Ritari och Piitulainen 2016, 18–19)

Beirens et al (2007, 222–224) hävdar att det är språket som mest påverkar den sociala exklusionen från övriga samhället. Även Barnombudsmannen (2016, 11–12) beskriver problematiken med språket, och menar att ensamkommande ungdomar gärna skulle umgås med lokala ungdomar, men att språkmuren utgör ett hinder. Det är precis detta fenomen som informanterna lyfter fram vid intervjuerna. En stor orsak till varför de inte lyckats knyta kontakter är språkbarriären som råder till de lokala ungdomarna. Eftersom

de inte har ett gemensamt språk att kommunicera på är det även svårt att bli bekanta. Dock påpekar informanterna att de väldigt gärna skulle ha en finländsk vän, just eftersom det på det sättet snabbare skulle lära sig språket.

M: "Har du blivit bekant med någon ungdom från Kristinestad?"

I: "Nej, det har jag inte. Mina enda kompisar är här på boendet. Jag skulle nog vilja ha en vän härifrån [från Kristinestad], men där är inte så lätt. Om jag skulle ha en vän här så skulle jag ju kunna lära mig språket också."

Beirens et al (2007, 225–226) påpekar även att det är skolan som är den största brobyggaren mellan ensamkommande minderåriga och de lokala ungdomarna. Det blir därför lite problematiskt när de ensamkommande i Kristinestad inte går i skolan i en miljö där de skulle komma i kontakt med lokala ungdomar. I en skolmiljö skulle de naturligt kunna komma i kontakt med andra barn och ungdomar, samt på det viset även lättare komma in i olika hobbyverksamheter. Efter att ha umgåtts i skolan är tröskeln lägre att även börja umgås sinsemellan på fritiden, vilket i längden skulle leda till mera social delaktighet för de ensamkommande. Man kan fråga sig ifall de ensamkommande i Kristinestad skulle ha hittat en vän eller någon bekant bland de lokala ungdomarna, ifall skolorna skulle t.ex. vara placerade inom samma campus.

Desto längre tid som går utan att de ensamkommande ungdomarna blir bekanta med de lokala ungdomarna, desto större risk är att det bildas grupperingar enligt vad Wikström (2008, 129–130) valt att benämna *Vi och dom andra*. Det är inte fördelaktigt för en god integration ifall lokalbefolkningen uppfattar ungdomarna på stödboendet som utomstående och icke tillhörande till samhället.

Varierande bemötande

Ungdomarna som intervjuades spenderar en stor del av fritiden ute på stan. De vandrar längs gatorna och går och tittar i butiker. Det är även när de rör sig i centrum av Kristinestad som de mest kommer i kontakt med lokalbefolkningen.

I de flesta fall upplever ungdomarna att de blivit väl emottagna av lokalbefolkningen. De känner att människorna i Kristinestad bemöter dem på ett sakligt och vänligt sätt. Ungdomarna har fått lära sig att man ska hälsa på varandra när man går ute på stan, och gläds över det faktum att lokalbefolkningen i stor grad alltid hälsar tillbaka.

I: "Jag brukar nog gå på stan ibland i butiker och så. Då upplever jag nog att dom [Kristinestadsborna] tagit väl emot oss. Jag tycker att vi bemöts bra, därför tycker jag om att gå på stan. Människorna här är väldigt trevliga, och jag skulle gärna ha vänner av dem också. Jag har nog inget dåligt att säga om dom [Kristinestadsborna]."

M: "Hur är dom [Kristinestadsborna], när dom är trevliga?"

I: "Dom säger alltid hej tillbaka när man hälsar på dom. Vissa brukar även försöka prata med oss och så ser de så snälla ut när de ler mot oss."

Det framkom under intervjuerna att det kan vara till synes små gester som gör att ungdomarna upplever bemötandet av lokalbefolkningen som vänligt. Hälsningar, leenden och små pratstunder från lokalbefolkningens sida verkade viktiga för de ensamkommande, och upplevdes som en sorts bekräftelse på att man är sedd och accepterad.

Precis som Ritari och Piitulainen (2016, 18–19) skriver i sin rapport, upplever även en del av ungdomarna i denna fallstudie dåligt bemötande från lokalbefolkningens sida i Kristinestad. Det händer att människor på stan inte hälsar tillbaka när ungdomarna hälsar på dem, vilket har väckt förvirring hos vissa informanter. De upplever att Kristinestadsborna inte tycker om dem och inte uppskattar deras närvaro i staden. Ungdomarna har även fått ta del av enstaka fall där personer ur lokalbefolkningen ropat och skällt på dem. Detta får dem att uppleva känslan av att inte vara välkommen i Kristinestad och Finland.

I: "Vi går ju på stan nu som då, längs gatorna och kanske i butiker. Och då har jag fått känslan av att dom nog [Kristinestadsborna] inte tycker om oss."

M: "Vad får dig att känna så?"

I: "Nå de har t.ex. ropat och skällt efter oss. Och vissa hälsar inte fast man säger hej."

M: "Hur gjorde ni för att ta er ur situationen när de skällde på er?"

I: "Vi gick fort därifrån."

Likväl som de ensamkommande ungdomarna uppfattar små gester, t.ex. en hälsning, som vänligt bemötande, så uppfattar de även små gester, t.ex. att gå förbi på gatan utan att hälsa, som dåligt bemötande. Det är naturligt att det blir förvirrande för den ensamkommande ungdomen om man blivit tillsagd att hälsa på alla, varpå alla ändå inte hälsar tillbaka.

I intervjuerna kom det dock fram exempel på direkt ovänligt samt elakhet från lokalbefolkningens sida, vilket kan tyda på att det även i Kristinestad finns negativa attityder gentemot flyktingar. Med andra ord kan ej eventuella missuppfattningar om socialt samspel förklara allt det ovänliga bemötandet som de ensamkommande upplevt.

Hobbyutbudet delar åsikter

Enligt de ensamkommande i Kristinestad erbjuds ett digert utbud av olika hobbyverksamheter till dem. Det är framförallt olika sporter som är populära bland ungdomarna, och därmed ordnas även regelbundet möjligheter att t.ex. spela fotboll och volleyboll. Ungdomarna brukar idrotta såväl utomhus som inomhus, beroende på väder och vind. I en idrottshall har de varje vecka bokade tider när de får gå och sporta tillsammans.

M: "Upplever du att det finns tillräckligt att göra [I vardagen/på fritiden]?"

I: "Joo! Det finns fotboll och volleyboll som jag tycker om att spela, så det finns nog att göra. Efter skolan brukar jag antingen stanna hemma eller sen åka och spela fotboll. Ifall vädret är bra är det nästan alltid fotboll som gäller [Skratt]. Sen brukar vi vara där inne [i idrottshallen] eller bara hemma om det är dåligt väder."

Även fastän man inte är särskilt idrottsintresserad, anser vissa informanter att det ändå finns tillräckligt att göra på fritiden. Läsning, olika aktiviteter hemma på boendet eller att vistas ute på stan är populärt bland ungdomarna.

I: "Om det är dåligt väder är vi hemma och spelar på playstation eller på telefonerna. Ibland kanske jag också läser extra på språkläxan. Sen att gå på stan tycker jag också om, det är roligt för då får man se andra människor och röra på sig."

Under intervjuerna märktes även det faktum att ungdomarna kan uppleva saker på väldigt olika sätt. Det finns nämligen de ungdomar som tycker att det är tråkigt och att det ordnas

för lite aktiviteter för dem. De klagar på att tiden går långsamt och att dagarna känns så långa. Efter skolan anser ungdomarna att det helt enkelt inte finns något att göra, utan då får man bara sitta hemma på sitt rum och invänta nästa dag. Ungdomarna efterlyser mera sysslor till boendet, men även att det skulle ordnas mera mångsidiga aktiviteter utanför boendet.

I: "Det är tråkigt här. Det finns inget att göra. Det ordnas inga hobbyer till oss, så vi har inget att göra. Det blir bara att spela playstation, och sen blir det bråk med pojkarna när vi är så många. Jag skulle gärna spela handboll eller biljard men det finns inte möjlighet till det."

M: "Skolan då?"

I: "Förutom skolan gör jag inte mycket. Jag kommer hem därifrån och sen finns det inget att göra. Tiden känns lång och det är tråkigt här. Så känns det ibland."

Att ensamkommande minderåriga tycker att tillvaron är tråkig på mottagningscentralen är dock inget nytt. Såväl Ritari och Piitulainen (2016, 18–19) som Barnombudsmannen (2016, 19–20) lyfter fram att tristess är vanligt på boendena. Med andra ord kan konstateras att likheter finns gällande denna aspekt i såväl Sverige, södra Finland som Kristinestad.

Asylprocessen bekymrar

Kanske den mest frekvent förekommande negativa faktorn som lyftes fram under intervjuerna var osäkerheten kring hela asylprocessen. Ungdomarna är ständigt nervösa och fundersamma ifall de ska få stanna i landet eller inte. Att hela tiden leva i ovisshet orsakar stress, ångest och en känsla av att aldrig riktigt kunna koppla av.

I: "Jag tänker hela tiden på det [asylbeslutet]. Det är svårt att inte göra det. Det tar all min energi, jag är rädd för vad beslutet ska bli, men jag hoppas ju innerligt på det bästa."

Detta fenomen har även varit ett problem i Sverige. Enligt Barnombudsmannen (2016, 8–9) tänker ensamkommande minderåriga konstant på hur det ska gå för dem, om de ska få stanna eller inte. Barnombudsmannen nämner även stressen som ovissheten orsakar som en allvarlig riskfaktor för ohälsa.

Ungdomarna i denna fallstudie anser heller inte att de får information om hur och när ett beslut ska tas. De upplever att de lever i ett totalt mörker vad asylprocessen gäller, och att det plötsligt en dag efter allt väntande får ett besked. Ungdomarna skulle gärna vara mer delaktiga i asylprocessen, men som situationen är nu får de bara sitta och vänta.

M: "Anser du att ni får tillräckligt med information om vad som ska hända? Berättas det om er situation?"

I: "Nej, inget. Vi bara väntar. Ingen säger hur det ska gå, vi får inte veta något. Vi måste vänta jätte länge, och då har vi tid att tänka hela tiden. Det skulle säkert du också göra i denna situation."

Dessa erfarenheter som berättades under intervjuerna stämmer inte överens med de resultat som Ritari och Piitulainen (2016, 21) presenterar. I deras rapport framkommer att ensamkommande minderåriga upplever att de får tillräckligt med information av myndigheter och professionella angående hela asylprocessen. Barnombudsmannen (2016, 8–9) däremot beskriver att ensamkommande har en känsla av att slussas runt till olika intervjuer, utan någonsin få svar på sina frågor. Bristen på information kan i vissa fall även leda till en onödig ryktesspridning, där osanna antagen tar överhand och orsakar kaos och stress.

Det märktes tydligt under intervjuerna att detta var det fenomen som mest bekymrade de ensamkommande. Vissa hade till och med svårt att fundera på annat, t.ex. på framtiden, när de enbart kunde fokusera på vad som skulle ske, om de skulle få positivt asylbesked eller inte. Det blev väldigt påtagligt under intervjuerna att det enligt informanterna finns brister i systemet gällande hur asylprocessen sköts, behandlingstider och ovissheten som råder kring dem. Man kan fråga sig hur stark känsla av sammanhang ungdomarna ska ha samt hur resilienta de ska vara, för att klara av en dylik påfrestning som är närvarande dagligen - samt i flera fall - över ett års tid?

6.2.3 Tillvaron på stödboendet

Informanternas svar på den andra frågan - Hur upplevs tillvaron på stödboendet för ensamkommande minderåriga? – kan även delas in i teman som beskriver såväl positiva som negativa aspekter. Dessa sju teman framkom som svar på frågan: *Trivs bra, Trångt boende, Nära relation till andra ensamkommande, Bråkiga pojkar, Orättvisa, Trygga*

vuxna och *Ingen trygg vuxen*. Nedan presenteras dessa teman speglade mot tidigare forskning samt belysta med informanternas citat.

Trivs bra

Enligt Mels et al (2008, 759–762) anger stödboendena den största sociala tryggheten till ensamkommande minderåriga. Det är med andra ord på stödboendena som de ensamkommande minderåriga känner sig mest hemma och mest delaktiga i sin vardag. De ensamkommande ungdomarna i Kristinestad är överlag nöjda med stödboendet och upplever att de trivs bra i det nya hemmet. Stödboendet uppskattas t.ex. för tryggheten det inger bland ungdomarna. I jämförelse med tidigare stödboenden får stödboendet i Kristinestad även fulla poäng av en ungdom som hunnit uppleva flera stödboenden i Finland. Informanten nämner även Röda Korset, och påpekar att kvalitén alltid är hög när det gäller deras verksamhet.

I: "Det är väldigt bra här och mycket bättre i jämförelse med vad jag tidigare fått uppleva. Jag har bara bra att säga om det här boendet. Här trivs vi bra."

M: "Finns det något du skulle ändra på?"

I: "Jag tycker om allt här. Det är svårt att sätta fingret på något särskilt som skulle vara dåligt utan allt är bra här och fungerar. Och sen är det ju Röda Korset, då vet man att det alltid är bra."

Det är givetvis bra att ungdomarna upplever att de trivs på stödboendet. Det är ett tecken på att stödboendet och dess personal lyckats skapa en hemtrevlig och trygg miljö för de ensamkommande. Något som ändå kan poängteras, är att ungdomarna var väldigt snabba med att påpeka att allt var bra och att de trivdes. I vissa fall fick jag en känsla av att ungdomarna försökte svara på ett positivt sätt, möjligtvis enligt vad de trodde att jag ville höra. När jag under intervjuerna ställde mera specifika följdfrågor om stödboendet, kom det i flera fall även mera nyanserade svar.

Trångt boende

Likt det som Barnombudsmannen (2016, 17–18) presenterar, upplever även ungdomarna i denna fallstudie att stödboendet är för trångt. Ungdomarna anser att sovrummen är för små och att för många personer sover i samma rum. Även de allmänna utrymmena känns trånga och ungdomarna upplever att det finns för lite av t.ex. datorer, tv:n och playstations för att räckta till åt alla.

I: "Jag har varit här i 8 månader nu. Vissa dagar har varit bättre medan vissa dagar har varit sämre. När det är sämre dagar kan det bero på att vi är så många pojkar här på boendet och det kan bli bråk. Vi är helt enkelt så många här så att utrymmet inte räcker till. T.ex. är våra rum väldigt små och vi är många pojkar som bor i samma rum, det blir svårt."

M: "Hur är det med de allmänna utrymmena då? Kan ni samsas?"

I: "Ibland, men t.ex. när vi ska spela playstation blir det bråk eftersom vi är för många och alla vill spela."

Något som även tyder på utrymmesbrist är det faktum att ungdomarna har svårt att hitta lugn och ro. Informanterna berättade om hur ljudnivån i huset ofta blir väldigt hög och det sällan finns något ledigt rum man kan gå och sitta i för att få vara i fred.

I: "Det som är dåligt är att det blir så mycket ljud ibland när pojkarna har så mycket ljud. Man får inte vara ifred fast man vill och alla bara ropar och härjar."

Lähtenmäki (2013, 100–101) skriver att boendeenheter för asylsökande ofta kan upplevas som ohemtrevliga enkla byggnader med få bekvämligheter. Lähtenmäki poängterar att detta beror på att det sällan byggs hus för att bli just flyktingmottagningar, utan oftast hyrs någon lokal för detta ändamål som tidigare fungerat i andra uppgifter. Så är även fallet i Kristinestad, och stödboendet för ensamkommande minderåriga är de facto ett alldeles vanligt egnahemshus. Med det i åtanke kan man förstå de ensamkommandes upplevelser av att det är trångt, eftersom det skulle behövas relativt stora och välplanerade utrymmen för att inhysa ett tjugotal tonåringar på ett ändamålsenligt sätt.

Nära relation till andra ensamkommande

Mels et al (2008, 759–762) rapport påvisar att stödboendena anger den största sociala tryggheten till ensamkommande minderåriga, där det största stödet fås av de andra ungdomarna på boendet. Detta är även det som informanterna i Kristinestad verkligen uppskattar med att bo på stödboendet. Ungdomarna upplever den nära relationen som byggs upp till de övriga ungdomarna som väldigt värdefull. De berättade att det känns naturligt att de blir nära med varandra eftersom alla ensamkommande mer eller mindre är i samma situation. Hela gruppen fungerar som en form av referensstöd till varandra, och det vet att de kan vända sig till sina vänner på boendet om de behöver stöd och tröst.

M: "Vad är speciellt bra med stödboendet?"

I: "Det finns vänner här. Om man är ledsen så finns det någon som förstår och vill hjälpa. Alla andra pojkar på stödboendet är mina vänner och de är viktiga."

Ungdomarna upplever att de hittat nära vänner bland de andra på boendet och att de blivit väl emottagna när de första gången anlände. De uppskattar samhörighetskänslan och att det mesta i huset görs tillsammans. Eftersom de är många finns det även alltid någon att umgås med ifall man har tråkigt.

I: "De andra unga här tog väl emot mig när jag kom [första gången anlände till stödboendet] och jag har hittat vänner här. Det som är bra är att vi är här är allihopa tillsammans. Och är det bra när vi kan gå tillsammans och spela fotboll och volleyboll. Alla pojkarna här är bra eftersom de ger sällskap och vi kan göra saker tillsammans."

Även Ritari och Piitulainen (2016, 18–19) konstaterar att de ensamkommande under mottagningsskedet skapar mest kontakter till andra ensamkommande. Dessa relationer blir ofta väldigt nära och starka, vilket även är något som tydligt kunde märkas i denna fallstudie. Ungdomarna pratade väldigt varmt om sina vänner på stödboendet, och man kunde i flera fall tydligt känna hur viktigt stöd de utgjorde för varandra i gruppen.

Bråkiga pojkar

Något informanterna dock upplever att påverkar negativt på trivseln på stödboendet är att det ibland blir för mycket gräl och tjafs. Ungdomarna upplever att vissa pojkar är bråkiga, vilket i sin tur leder till dålig stämning på boendet. Det som ofta kan leda till meningsskiljaktigheter är dispyter om t.ex. vems tur det är att spela playstation eller surfa på internet.

M: "Finns det något dåligt med att bo här du vill lyfta fram?"

I: "Det som är dåligt är att vi ibland blir oense med pojkarna, och då blir det bråk och det är inte roligt. Det kan bli bråk ganska ofta nog och då känns det inte bra."

Barnombudsmannen (2016, 17–18) skriver att bråk mellan ensamkommande minderåriga ofta kan förklaras med utrymmesbrist, vilket också är den största faktorn på stödboendet i Kristinestad. När ungdomarna bor och lever så tätt in på varandra är det svårt att få lugn och ro. Utan att ibland få vara för sig själv och helt ifred, blir det lätt en irriterad stämning

mellan pojkarna. Med större utrymmen samt mera möjligheter till fritidssysselsättning skulle säkerligen flera dispyter på stödboendet ha kunnat undvikas.

Orättvisa

Ungdomarna i fallstudien upplever även en viss orättvisa på stödboendet. Vardagliga orättvisor som upplevs är att t.ex. inte få spela playstation eller titta på det program man vill, men även orättvisor då ungdomarna upplever att de blir annorlunda behandlade gentemot de andra. T.ex. upplever vissa ungdomar att de blir annorlunda behandlade och får sämre service och förmåner om de anlärt till stödboendet vid ett senare tillfälle än vad de andra gjort.

I: "Det är orättvis här [på stödboendet] eftersom jag har kommit senare hit [anlärt vid ett senare tillfälle till stödboendet]."

M: "På vilket sätt då?"

I: "Nå det har börjat sparas, och det är sämre för mig som kom senare. För eftersom jag kom senare än de andra fick jag ingen cykel medan de andra fått en cykel. Det tycker jag är dåligt. Det är orättvis för jag vill också ha en cykel."

Precis som i Ritaris och Piitulainens (2016, 18–19) rapport är det även i Kristinestad till synes enkla saker som kan leda till missnöje hos de minderåriga. Att t.ex. hamna att gå eller cykla medan en annan får åka bilskjuts är något som snabbt skapar sura miner hos ungdomarna. Det som kan konstateras är att det är de mera tysta och tillbakadragna på stödboendet som ofta känner sig på trampade och orättvist behandlade. Eftersom det på ett stödboende bor ett tjugotal ungdomar, blir det omöjligt för personalen att samtidigt kunna se och höra varje ungdoms behov. Naturligt är det de som är mera frispråkiga som lyckas ta sig framåt, medan de mera tysta tvingas i en mera passiv roll, vilket i längden kan orsaka ett ojämnt förhållande ungdomarna emellan.

Trygga vuxna

Enligt Ritari och Piitulainen (2016, 13–19) hör de professionella till de viktigaste människorna i de ensamkommandes liv under mottagningsskedet. Även Mels et al (2008, 759–762) lyfter fram vikten av personalen på ett stödboende, samt hur viktigt det är för den ensamkommandes välmående att det finns en trygg vuxen att vända sig till.

I Kristinestad har man i viss mån lyckats med att skapa en trygg relation mellan ensamkommande och personalen. Något som informanterna lyfter fram som positivt med stödboendet är det faktum att de är omgivna av trygga vuxna. Ungdomarna upplever att handledarna på stödboendet är till för dem och vid behov alltid hjälper dem med deras problem och bekymmer.

I: "Dom [ledarna] är bra och det går bra med dom."

M: "Vad är det som gör ledarna bra?"

I: "För dom vill hjälpa oss. Och så är det skönt att veta att man kan vända sig till någon och att de då lyssnar."

Även kommunikationen med ledarna på stödboendet i Kristinestad verkar fungera. Informanterna nämner att en av handledarna pratar ungdomarnas modersmål, vilket ytterligare underlättar kommunikationen ungdomarna och personalen emellan. Detta är en väldigt viktig aspekt, eftersom t.ex. Groark et al (2010) lyfter fram risken med att ensamkommande inte får bearbeta det de har fått vara med om. Ifall det inte ges en möjlighet att bearbeta otrevliga händelser, kan det i sin tur leda till att ungdomarna förtränger sina otrevliga upplevelser. Att förtränga minnen och tidigare upplevelser är en vanlig försvarsmekanism bland barn och unga, som i längden dock kan leda till psykisk ohälsa. Med andra ord kan man i stor utsträckning förebygga detta, ifall ungdomarna på stödboendet känner att de har någon att vända sig till.

Ingen trygg vuxen

Fastän det finns flera ungdomar som under intervjuerna upplevde att de hade en trygg vuxen att vända sig till med sina problem, finns det även de ungdomar som upplevde att de inte överhuvudtaget hade någon vuxen att vända sig till på stödboendet. Dessa ungdomar anser att de än så länge inte har ett tillräckligt starkt förtroende för personalen, så att det skulle vara ett alternativ att vända sig till dem med sina bekymmer.

M: "Om du har bekymmer, finns det någon vuxen här du kan prata med?"

I: "Jag tycker inte det finns någon sån person som jag skulle kunna vända mig till. Det finns nog inte, utan jag vet inte riktigt vad jag skulle göra. Jag skulle kanske prata med en kompis, men inte med en vuxen här."

Det är aningen oroväckande när tonåringar inte upplever att de har en trygg vuxen att prata med. Enligt Antonovsky (2005, 139–140) är tonårstiden en kritisk tid för människan. Det finns en risk för att en tidigare stadig grund kan omkullkastas om tonåringen lämnas själv med sina problem och bekymmer. Lähteenmäki (2013, 148–149) å sin sida poängterar att det är framförallt uppmärksamheten av en vuxen som är viktig för en ensamkommande ungdom. Alla ungdomar behöver känna sig sedda, och vid behov känna att de kan vända sig till en vuxen i deras närhet om de har något som tynger dem. Även Jensen (2015, 106–107) skriver i sin artikel att krigsrelaterade trauman är väldigt vanliga hos asylsökande minderåriga, dvs. en ytterligare orsak till varför det skulle vara viktigt för de unga att ha någon att vända sig till.

Eftersom det under tonårstiden sätts en stor grund för hur en individs välmående utformas, vore det ytterst viktigt att alla ungdomar på stödboendet i Kristinestad skulle känna att de har en trygg vuxen i sin närhet.

6.2.4 Framtiden i den nya lokala miljön

Svaren på den sista forskningsfrågan – Hur ser de ensamkommande minderåriga på sin framtid i den nya lokala miljön? – kan utgående från intervjuerna delas in i fyra teman. Dessa är *Vill bo kvar*, *Har inte kunnat fundera på framtiden*, *Känsla av att ej vara välkommen* och *Flytta efter studiemöjligheter*.

Vill bo kvar

Det finns de bland informanterna som uttrycker att de mer än gärna skulle stanna i Kristinestad. Ungdomarna upplever att staden har varit bra och att de har blivit bekanta med stället. De ser sig själva i framtiden som en del av Kristinestad och planerar gärna sitt liv i staden. Det faktum att staden är relativt liten inger en känsla av trygghet som ungdomarna uppskattar. Kristinestad känns även hemtrevligt och välkomnande, och de hoppas få bli kvar i staden livet ut.

M: "Var vill du bo i framtiden?"

I: "Jag vill bo här [i Kristinestad]. Det är en bra stad och jag kan tänka mig att leva här länge till."

M: "Varför är det en bra stad att bo i?"

I: "Människorna här är vänliga. Och så känner vi ju till staden redan och det känns väldigt tryggt."

Det man kan i efterhand konstatera är att de informanter som var av denna åsikt överlag var de som var de mest nöjda och sansade genom hela intervjun. Man kan fråga sig ifall nöjdheten fortsättningsvis delvis kan förklaras med en sorts artighet, eller var ungdomarna helt enkelt nöjda med situationen. Informanterna var under intervjuerna väldigt sansade och realistiska, och därmed även trovärdiga i sina uttalanden. Antonovsky (1987, 16–19) hävdar att graden av begriplighet, hanterbarhet och meningsfullhet är viktiga komponenter i tolkandet av människor upplevelser. De ensamkommande visade tecken på stabilitet och målmedvetenhet. De uppskattade tryggheten Kristinestad ingav, de kände sig väl emottagna av lokalbefolkningen samt kände att de kunde förstå den nya lokala miljön. Som viktigast av allt upplevde ungdomarna även att staden vore en passlig plats för en framtid, en framtid de skulle känna sig trygga och bekväma i.

Har inte kunnat fundera på framtiden

Ensamkommande minderåriga lever i någon form av mellanstadium under asylprocessen. De vill absolut inte återvända till hemlandet eller tänka på det förflutna, men de vågar fullt ut heller inte drömma om framtiden, eftersom det är oklart ifall de får stanna. (Lähteenmäki 2013, 126.)

Flera av informanterna i denna fallstudie berättar att de inte har funderat på framtiden, utan att de enbart väntar på asylbeskedet. Ungdomarna upplever att de inte förmår att tänka framåt innan de kan vara säkra på om vad som kommer att hända dem. Den stora frågan de alla funderar på – ska de få stanna eller ej – är det enda de kan fokusera på. Vissa anser det även meningslöst att planera en framtid man inte kan vara säker på att kommer att förverkligas.

M: "Hur ser du på framtiden här [i Kristinestad]?"

I: "Jag har inte tänkt på framtiden eller Kristinestad ännu, om det är ett ställe jag kan tänka mig att stanna på. Jag vill inte fundera på sånt innan jag fått mitt beslut. Det enda jag nu tänker på är om jag ska få stanna eller inte."

M: "Skulle Kristinestad kunna vara ett alternativ för dig att bo i?"

I: "Jag trivs nog här men sen har jag inte funderat om jag vill stanna eller inte. Jag vill veta vilket beslut jag får först. Allt beror på hur min asylsökningssprocess går."

Enda drömmen jag har just nu är att få ett positivt besked. Kan inte tänka på annat än om jag får stanna eller inte. Säkerligen kanske jag vill studera sen också, men jag har inte alls funderat vad det skulle vara. Enda jag tänker på är beslutet.”

Flera av de ensamkommande förmådde med andra ord inte att tänka på framtiden. De levde kvar i nuet, och fokuserade enbart på hurdant beslut de skulle få. Antonovsky (2005, 45–46) hävdar att en svag känsla av sammanhang kan bidra till att känslorna bli diffusa, och att individen i en svår situation kan drabbas av förtvivlan. Dessa känslor kan paralysera handlandet och individen har ofta svårigheter att blicka framåt, utan blir snarare kvar och sörjer det skedda.

En förklaring till varför ungdomarna i Kristinestad upplevde det så svårt att blicka framåt skulle kunna vara att de har en låg känsla av sammanhang. Å andra sidan menar McCarthy (2010, 590–593) att en av de största riskfaktorerna som påverkar välmående hos ensamkommande ungdomar är just ovissheten som råder kring asylbesluten. De minderåriga är väl medvetna om hur stor roll det kommer att ha på deras liv beroende på om de får ett negativt eller positivt beslut. Även Barnombudsmannen (2016, 6–7) och Ritari & Piitulainen (2016) skriver i sina rapporter att framtiden skapar oro för ensamkommande minderåriga. Ungdomarna är såväl rädda för att måsta återvända till sitt hemland som att bli placerade till ett nytt ställe där de inte känner någon sedan tidigare.

Beror det sen på lågt värde av KASAM eller det faktum att asylbeslutet har en så otroligt stor andel i hur deras framtid ska formas, borde något ändå göras åt saken. Likt det McCarthy (2010, 590–593) lyfter fram, poängterar ungdomarna i denna fallstudie att påskyndandet av beslutsprocessen skulle underlätta situationen. På det sättet skulle ovissheten och den börda som den medför förkortas, varpå eventuella psykiska men skulle kunna förhindras.

Känsla av att ej vara välkommen

Wikström (2008, 129–130) lyfter i sin forskning fram begreppet *Vi och dom andra*. Hon beskriver hur det lätt blir att lokalbefolkningen uppfattar boende på flyktningmottagningar som utomstående. Det finns även de ensamkommande ungdomar som i Kristinestad som inte känner sig välkomna i staden. Ungdomarna ser Kristinestad i stora drag som en bra stad för framtiden, men känslan av att inte höra hemma skulle antagligen föra dem till andra ställen. De vill ogärna bosätta sig på ett ställe där de upplever att de inte passar in

eller där de inte accepteras för dem de är. Under intervjuerna nämner ungdomarna större städer, såsom Tammerfors och Helsingfors, som potentiella orter de skulle kunna tänka sig att bo i framtiden.

I: "Jag försöker trivas här, men det påverkas förstås av känslan att inte vara välkommen. Med tanke på framtiden har jag funderat att jag antagligen skulle flytta till en större stad, där man kanske bättre passar in."

Forskning (t.ex. Jacobsson - Petterson 2008) visar de facto att ensamkommande minderåriga upplever det vara svårt att känna samhörighet med majoritetsbefolkningen. Detta framförallt när det gäller mindre städer, såsom Kristinestad, varpå de ensamkommande gärna vill flytta till större städer i hopp om en bättre framtid. Även Antonovsky (2005, 141) påpekar att en problematik som de flesta ungdomar i tonåren ställs inför - oberoende kultur - är att bli någonting. En ungdom vill med andra ord vara delaktig i en social gemenskap där den känner att den får vara sig själv.

Att vissa av ungdomarna i denna fallstudie inte kände sig välkomna i Kristinestad är säkert ett resultat av flera faktorer. Det är dock känslan av att inte höra hemma samt känslan av att inte passa in som ungdomarna upplever som otrevligast. Som jag spekulerat kring tidigare i resultatkapitlet, kan små gester, såsom miner, påverka huruvida en ensamkommande ungdom känner sig välkommen eller inte. Det kan med andra ord vara flera till synes små faktorer som påverkar och resulterar i att ungdomen inte känner sig välkommen. Även det faktum att en ensamkommande ungdom inte har hittat en jämnårig vän bland de lokala ungdomarna eller att lokalbefolkningen inte hälsat tillbaka kan tänkas leda till att den ensamkommande får en känsla av att ej vara välkommen i staden.

Flyttar efter studiemöjligheter

Trots en enorm ovisshet om framtiden, finns det dock flera informanter med stora drömmar och förhoppningar om framtiden. Många av de ensamkommande drömmer om att studera och arbeta i framtiden. Yrken som läkare, polis och jurist är populära alternativ bland informanterna - yrken som det inte går att studera till i Kristinestad. Ungdomarna är även medvetna om detta, och säger att med tanke på framtiden skulle de antagligen söka sig till en annan stad där det finns de studiemöjligheter de är ute efter.

I: "Jag tycker jag trivs bra här, men jag vet inte om jag vill stanna här i framtiden, men det beror mest på att det kanske inte finns studiemöjligheter här, så jag söker mig säkert till något ställe var man kan studera."

M: "Vad vill du studera?"

I: "Juridik. I Vasa kan jag studera till advokat."

Ungdomarna poängterar dock att de trivs i staden, men på grund av realiteterna med studiemöjligheterna vill de söka sig vidare. Någon ser dock en möjlighet till att återvända tillbaka till Kristinestad efter att studierna är avlagda.

M: "Du kan tänka dig [att bo i] Kristinestad efter studierna?"

I: "Jo! Kristinestad är ett bra ställe. Jag vill studera och sedan bli läkare eftersom jag tycker att det inte finns bra läkare i Kristinestad, därför kan jag också flytta hit så att det finns bra läkare här sen."

Man kan fråga sig varför det finns de informanter som – trots stressen samt ovissheten som asylprocessen förorsakar – har så klara drömmar om vad de vill bli. Antonovsky (2005, 45–46) hävdar att känsla av sammanhang består av tre komponenter, varav den sista är *Meningsfullhet*. Komponenten har även kallats motivationskomponent, och det är just motivationen jag upplevde att informanterna sprudlade av när de berättade om sina drömmar. Det var med bestämd röst ungdomarna berättade om att de skulle bli det ena och ena och ena och ena. De berättade att drömmar om framtiden och fastställda mål gav dem ork att jobba på vidare. Trots stora drömmar kunde även en realism skönjas, då ungdomarna t.ex. poängterade hur viktigt det är att till en början lära sig språket för att sedan kunna fortsätta uppfylla drömmen.

7. Sammanfattning och slutledningar

I detta kapitel sammanfattas fallstudiens centrala resultat och vi beskriver de mönster vi funnit i de två analysenheterna. Resultatet diskuteras tillsammans med de teoretiska utgångspunkterna utifrån tre teman som behandlar den lokala kontexten, arbetet med asylsökande och den osäkerhet som präglar verksamheten. Avslutningsvis gör vi i kapitel 7.4 en kritisk värdering av fallstudien och pararbetet samt reflekterar över de val vi gjort och de slutsatser vi kommit till.

Fallstudiens övergripande syfte var att beskriva och analysera vilka utmaningarna är i mottagande av asylsökande i en lokal kontext i en tid som präglas av förändring och högt tryck. För att få en bredare och djupare förståelse för fenomenet har vi belyst det vardagliga arbetet med asylsökande i två skilda analysenheter där vi sett på hur aktörer bildar expertis och hur ensamkommande beskriver sin tillvaro och framtid.

För att nå en djupare förståelse utgående från ett professionellt perspektiv har vi sett närmare på hur praktikerna vid Kristinestads mottagningscentral skapar och utvecklar expertis. Den första analysenhetens övergripande fråga var:

- Hur skapar och utvecklar praktiker som arbetar på mottagningscentralen expertis?

För att förstå hur praktiker skapar expertis var vi även intresserade av i vilken miljö de skapar expertis, dvs. vilka yttre och inre ramar som påverkar deras arbete. Vi var också intresserade av vilka färdigheter de anser sig behöva för att klara av de dagliga uppgifterna på mottagningscentralen då dessa färdigheter utgör en del av expertisen. Därmed utformades ytterligare två forskningsfrågor för analysenheten gällande det professionella perspektivet:

- Vilka färdigheter behöver praktikerna för att klara av de vardagliga uppgifterna?
- Hur upplever praktikerna sitt arbete i den lokala och globala miljön?

För att bredda förståelsen för fallstudien valde vi i den andra analysenheten att beskriva de ensamkommande minderårigas upplevelser av tillvaron i den nya miljön i Kristinestad samt beskriva hur de ensamkommande minderåriga ser på sin framtid i den nya lokala miljön. För att mera ingående belysa dessa aspekter av analysenheten har vi arbetat utgående från följande forskningsfrågor:

- Hur beskriver de ensamkommande minderåriga sin tillvaro i den nya miljön i Kristinestad?
- Hur ser de ensamkommande minderåriga på sin framtid i den nya lokala miljön?

Materialet till fallstudien har samlats in genom deltagande observationer, intervjuer samt fokusgruppsintervjuer. Deltagande observationer utfördes på mottagningscentralen där praktikerna var i fokus. Intervjuer utfördes med såväl ensamkommande minderåriga som praktiker och fokusgruppsintervjun gjordes med praktikerna på mottagningscentralen. För att ytterligare bredda bilden av mottagandet i Kristinestad har vi även använt oss av

Kristinestads mottagningscentralers verksamhetsplan, Röda Korsets broschyrer samt olika tidningsartiklar som beskrivit den lokala kontexten.

7.1 Mottagande av asylsökande i lokal kontext - fallet Kristinestad

”[Personal] pratade om att mottagningscentralen är som ett litet samhälle i samhället. Det fungerar som ett samhälle för klienterna, för asylsökandena. Med socialarbete och hälsovård”

Mottagningscentralen ligger inte långt från centrum vilket gör att asylsökandena syns i gatubilden och kan delta i stadslivet. Denna närhet till det övriga samhället uppfattar personalen som en fördel och även förutsättning för att den ”dubbelriktade integrationen” ska kunna ske. Arrangemanget liknar det samhälle Wikström (2008) i sin doktorsavhandling studerat där lokalbefolkningen var positivt överraskade av det kulturutbyte som uppstått trots relativt lite samspel och gemensamma aktiviteter (a.a., 249).

Det att asylsökande och lokalbefolkningen bor grannar med varandra har gett upphov till vänskapsband, och vid mottagningscentralen upplever man att lokalbefolkningen intresserat sig för de asylsökande snarare än som en utomstående grupp.

P:”/.../ de blir nog som accepterade av befolkningen och att, befolkningen är intresserade av dem och som människor, inte som grupp bara utan de tar människorna till sig, individ som individ. Det är ju jättebra. Som vänner. Alltså de bor ju vägg i vägg med sina grannar”

Kaosteorin utgår från att komplexa system, såsom människan, är självorganiserande och skapar ordning även där det är kaos (Sanders et al 2012, 236–237). Ungdomarna i studien har visat på anpassningsförmåga och de ser positivt på tillvaron och uppskattar framförallt freden, samt det faktum att de får gå i skola och lära sig språket samt finländska seder. Vi har dock frågat oss om den allmänna nöjdheten till viss del kan förklaras med artighet. I vissa sammanhang fick vi den känslan att ungdomarna svarade det de antog att vi som forskare ville höra. Å andra sidan fanns det även de ungdomar som på ett nyanserat sätt kunde förklara vilka de bakomliggande faktorerna var till att helhetskänslan blev positiv, varpå svaren i dessa sammanhang kändes trovärdiga.

Personalen är ändå medvetna om de förutfattade meningar som finns hos lokalbefolkningen och upplever också att det finns de som ser nedlåtande på de

asylsökande. Även ungdomarnas åsikter går isär där några av ungdomarna upplever sig välkomna och väl bemötta i staden, medan andra vittnar om en känsla av att inte vara välkommen. Ungdomarna berättar att lokalbefolkningen inte hälsar på dem och att de får skäll när de inte uppför sig på ett sätt som finländare är vana vid. Andra orsaker till att vissa ungdomar haft en mera negativ upplevelse är bland annat saknaden av nära, tristessen och kulturkrocken som de möts av i ett nytt land. Gällande saknaden och kulturkrocken beskrivs den första tiden som väldigt svår, men ungdomarna har allteftersom tiden gått kunnat anpassa sig till situationen vilket enligt Antonovsky (2005, 45–46) skulle tyda på en stark framtidstro och känsla av sammanhang.

Personalen berättade också att de upplever att stämningen ändras när de stiger in t.ex. vid HVC med klienterna och att det då kan ligga irritation i luften. Lokalbefolkningen kan irritera sig på ljudet som de asylsökande för, och upplever dem som respektlösa och utbildade när de tror att de kan gå in till läkaren utan att knacka eller vänta på sin tur. I Wikströms (2008) doktorsavhandling lyfte hon också fram att de offentliga utrymmena upplevdes vara för små att dela på, vilket också där gav upphov till irritation (a.a., 238). Man upplever ändå inte att det förekommit mycket bråk mellan asylsökanden och lokalbefolkningen i Kristinestad, även om missnöjen pga. kulturella skillnader kan uppstå. Detta kan jämföras med samhället Malmliden där hög musik och annorlunda dygnsrytm upplevdes som främmande (Wikström 2008, 233).

Personalen beskrev att de upplevde sig uttittade när de kommer med arbetsbilen. De uppfattar det som att de pekats ut som syndabockar när lokalbefolkningen irriterar sig på något de asylsökande gjort som inte passar in i en finländska kulturen. I butikerna får personalen höra *"Lär inte ni dem någonting, att man inte får ta och äta i butiken"* när en klient har öppnat brödpaketet innan hen hunnit genom kassan. Mottagningscentralen får också klagomål av andra parter som har att göra med de asylsökande, och under ett familjemöte utbrister en ur personalen *"Nu får du se hur det är! Alltid är det vårt fel!"* när någon klagat på hur en klient uppfört sig. Personalen hamnar på detta vis i kläm och blir plötsligt ställda till svars för klienternas beteende. Wikström (2008) pratar om grupperingar som "vi och de" och menar att de som anses vara avvikande stigmatiseras (a.a., 130). Man kan därför tänka sig att personalen uppfattas som avvikande då de står på flyktingarnas sida och att de har blivit satta i samma grupp eller ansvariga för den gruppen av lokalbefolkningen.

Detta att personalen anses tillhöra de asylsökandes sida, och på så sätt fungerar som ansvariga och en representant för dem, är inget ovanligt inom mottagande av flyktingar. Personalen vid mottagningscentralen Malmliden upplevde att de aldrig var lediga då de i lokalbefolkningens ögon framstod som representanter för flyktingförläggningen och dess klienter samt Sveriges flyktingpolitik. Precis som i Kristinestad förväntades de lyssna på lokalbefolkningens klagomål och sedan försvara och förklara verksamheten. (Wikström 2008, 255–256, 276.)

Även i Kristinestad upplever praktikerna att det finns en kritisk inställning till asylsökande där man menar att de kostar staten pengar och minskar möjligheten till service för lokalbefolkningen, vilket kan jämföras med Hayes (2004, 13, 24) studier i Storbritannien. På mottagningscentralen vill man ändå lyfta fram det goda de asylsökande tillför samhället. Kristinestad får in mycket pengar till staden då asylsökandenas mottagningspenning går till att köpa mat i de lokala butikerna. Staden tilldelas statsandelar för de barn som går i skolorna där och de privata läkartjänsterna ska också betalas för. Eftersom de asylsökande inte har något socialsignum har de heller inte rätt till subventionerat pris på vården som finländare, och betalar centralen fullt pris för vartenda läkarbesök. Även gymmet och simhallen är attraktiva besöksmål för asylsökandena.

*P: "så det är ju inte bara att en asylsökande kostar, det kommer ju tillbaka till det finska samhället också att. Det håller som igång näringslivet också, upplever ju nog jag. Lidl i Närpes har ju ett uppsving *skratt*"*

På mottagningscentralen upplever man också att man fått bra stöd från staden. Speciellt stadsledningen och stadsdirektören har varit mycket välkomnande och tillmötesgående. Fritidssektorn har aktivt varit med för att erbjuda och skapa aktiviteter till de asylsökande och har även engagerat sig genom att söka projektmedel. Intresset för frivilligarbete har också varit stort, och tredje sektorns organisationer och privatpersoner har aktivt försökt skapa en meningsfull tillvaro åt asylsökandena. Detta nätverk som bildats kring klienterna via idrottsföreningar, församlingar och grannar är ovärderligt för att kunna upprätthålla deras välmående samt ge dem en känsla av värde. När de första papperslösa kom och det ännu rådde oklarhet kring vilka rättigheter dessa människor hade vaknade församlingarna i Kristinestad och tog det som sin hjärtesak att hjälpa dessa utsatta människor.

P: "Det finns ett väldigt stort engagemang här i Kristinestad som säkert har vuxit upp genom åren och det är ju så härligt att se att det finns så många frivilliga som

jobbar, eller tar sig tid för våra klienter och att de säkert kan ge ett utbyte där mellan varandra.”

De minderåriga som intervjuades i denna fallstudie hade ändå ingen kontakt med lokalbefolkningen, och fastän de önskade att de skulle ha vänner ur lokalbefolkningen hade ingen av dem lyckats skapa någon kontakt. De berättade att de tyckte om att spela fotboll men att de alltid spelade tillsammans med andra asylsökande. Detta visar att trots att asylsökande och lokalbefolkning befinner sig nära varandra och har möjlighet att interagera med varandra sker detta inte naturligt.

Det vore viktigt med tanke på en fortsatt integration att förebygga skapandet av det så kallade ”vi och dom andra” fenomenet som Wikström (2008) pratar om. Vi har även funderat på ifall de asylsökande uppfattar t.ex. frivilliga mera som *praktiker* än *lokalbefolkning*. Detta skulle i viss mån förklara varför asylsökandena känner sig avskärmade från det lokala samhället och den lokala befolkningen, fastän de enligt praktikerna har kontakt med olika föreningar och frivilliga. De ensamkommande har dock lyckats skapa starka vänskapsband med varandra, vilket de anser vara en viktig faktor i att de trivs i Kristinestad.

Skolan har visat sig vara en viktig faktor, så också i denna studie, bland annat av den orsaken att ungdomarna får möjlighet att lära sig finska. Skolan är ändå belägen i Närpes, skilt från de lokala ungdomarna, så inte heller där har ungdomarna en naturlig kontakt till lokalbefolkningen. Beirens et al (2007, 225–226) påpekar att det är skolan som är den största brobyggaren mellan ensamkommande minderåriga och de lokala ungdomarna. Det blir därför lite problematiskt när de ensamkommande i Kristinestad inte går i skolan i en miljö där de skulle komma i kontakt med lokala ungdomar. Man kan fråga sig om de ensamkommande skulle skapa fler kontakter till lokalbefolkningen om de skulle dela utrymmen med den lokala skolan eller befinna sig på samma campusområde. Detta försvårar även språkinläringen, eftersom ungdomarna i vardagen inte naturligt kommer i kontakt med lokalbefolkningens språk.

7.2 Arbetet med asylsökande

Mottagningscentralen i Kristinestad präglas av ett högt tempo och mycket aktivitet. Personalen träffas därför varje morgon för att prata igenom och koordinera dagens händelser. Det är en väldigt rättfram och öppen stämning som råder under morgonmötena

där personalen ges tillfälle att uppdatera varandra om vad som är på gång, reda ut saker som är oklara och be om hjälp av varandra vid behov. De delar även med sig av sin oro kring klienter och jobbigare fall och morgonmötet fungerar på så sätt även som handledning.

Arbetet på mottagningscentralen består av ganska mycket självständigt arbete på fältet. Personalen har mycket kontakt med varandra när de är ute på fältet och ringer åt varandra för att utreda saker eller rådfråga någon med mera erfarenhet. När kunskapen inom centralen inte räcker till, övergår praktikerna till gränsöverskridande arbete då de t.ex. kontaktar hälsovårdscentralen eller jouren för att fundera kring klienters symptom eller flyktingbyrån för att utreda de papperslösas situation.

Denna förmåga att be om hjälp kallar Edwards för relationellt aktörskap. Hon påpekar ändå att det finns vissa faror med att arbeta relationellt med andra där färdigheten ”knowing how to know who” kan hämma utvecklandet av egen kunskap då man istället förlitar sig på andras (Edwards 2010, 32–33). Genom att tillsammans formulera och lösa de vardagliga problem som uppstår ur verksamheten samt att bygga upp fungerande system för att möta dessa, har praktikerna funnit ett gemensamt objekt för aktiviteten. Man kan därför säga att de skapar expertis tillsammans med varandra, klienterna och utomstående praktiker. Personalen vid mottagningscentralen har en stor kännedom om ”knowing how to know who”, men man kan fråga sig ifall personalen fallit i en fallgrop där man utvecklat ett stort nätverk med kontakter man kan ringa till när den egna kunskapen inte räcker till, istället för att själva söka upp den kunskapen.

Den öppna stämningen som råder bland personalen, där man vågar prata med varandra och be om råd, visar även att personalen känner sig trygg i sin arbetsmiljö och att det finns ett förtroende kollegerna emellan där man litar på att samtliga sköter om sina uppgifter. Detta förtroende personalen har för varandra är viktigt för att den öppna stämning som råder på mottagningscentralen ska kunna uppstå. Den öppna atmosfären ger även möjlighet till dialog som enligt Kaukko (2015) är en förutsättning för skapande av kunskap. Hon fortsätter med att *“Dialogue is only possible in a community where an individual feels belonging and acceptance, and is supported by the belief that one’s own actions have a real impact.”* (a.a., 53) En förutsättning för att kunna skapa och utveckla kunskap är därmed att man känner sig trygg och hörd i arbetsgemenskapen.

Det nätverk som skapats genom gränsöverskridande arbete medverkar i att ge en meningsfull vardag till asylsökandena. Det stillar även personalens oro då de vet att det är någon annan som tar vid där deras egna möjligheter och resurser slutar. Nätverket, som delvis uppstått på grund av bristande kunskap och resurser i den snabbt föränderliga vardagen, innebär ändå ett ständigt frågande och kontaktande av övriga parter men framförallt ett beroende av varandra. Detta beroende kan leda till en miljö där ingen innehar expertis och där endast färdigheten ”knowing how to know who” är utvecklad.

Ute på fältet utgör klienterna en värdefull resurs och en viktig del i utvecklandet av kunskap. Utöver att hjälpa vid praktiska saker är de asylsökande med och erbjuder värdefull kunskap om sin kultur och sina seder som är viktiga för att praktikerna ska kunna utveckla sin kulturkännedom och kunna bemöta klienterna med respekt. Praktikerna poängterade att det är svårt att lära sig om kulturer och Hakkarainen et al (1999, 18) understryker att kulturkännedom är något som utvecklas kontinuerligt genom både skolning och erfarenheter. De hjälper även till på dagis där de har en stor roll i att skapa ordning bland livliga barn, och fungerar också som tolkar åt varandra. Det är därför viktigt att uppmärksamma klienternas del i kunskapsbyggandet och dra nytta av den expertis de har att erbjuda.

Praktikerna lyfte också fram färdigheter som är viktiga för en situation som präglas av osäkerhet, där handledning utgör en stor del av de dagliga uppgifterna. Praktikerna berättar att det är mycket tungt att lyssna på klienterna och deras berättelser samtidigt som de försöker lugna dem i den ovissa situation de befinner sig i. Wikström (2008, 184–185) kom i sin doktorsavhandling i kontakt med begreppet ”förläggningssyndrom”, som användes för att prata om den cynism som utvecklades hos personalen på förläggningen Malmliden då personalen upplevde det jobbigt att hjälpa klienter de ändå visste att inte skulle få asyl. På mottagningscentralen i Kristinestad möter man samma problem med klienter som troligen får nekande asylbeslut, men här pratade praktikerna istället om att de känner sig hjälplösa när de inte kan annat än lyssna till och prata med klienterna och uppmana dem att vänta på nästa beslut.

Då en stor del av arbetet går ut på att lyssna på klienterna är det viktigt att tydligt kunna kommunicera med dem. Här kommer bristande språkkunskaper, men även kulturell bakgrund samt stress och psykisk sjukdom in i bilden, som kan försvåra kommunikationen mellan praktiker och klienter (Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus 1995, 16).

Man använder sig mycket av tolk i samtalen med klienter, men även ett väldigt rättframt språk används för att försäkra att informationen når mottagaren. När tolk inte finns på plats används kroppsspråk för att förmedla informationen. Beirens et al (2007, 222–224) hävdar att det är språket som mest påverkar den sociala exklusionen från övriga samhället bland asylsökande. Även Barnombudsmannen (2016, 11–12) beskriver problematiken med språket, och menar att ensamkommande ungdomar gärna skulle umgås med lokala ungdomar, men att språkmuren utgör ett hinder. Detta är även fallet i Kristinestad, och det faktum att det inte finns ett gemensamt språk mellan de ensamkommande ungdomarna och de lokala ungdomarna utgör ett stort hinder för en naturlig integration.

Arbetet med mottagande av asylsökande innebär även etiska dilemman. Kristinestads mottagningscentral lyder under Finlands Röda Kors men även Migrationsverket och deras avvikande värderingar ger upphov till konflikter. Personalen upplever Migrationsverket och asylpolitiken som omänsklig och ställs även inför en inre konflikt då de måste handla enligt de ramverk som styr verksamheten. Konflikterna uppstår dels ur direktiv personalen arbetar efter som inte går ihop med deras egna övertygelser om mottagandet av asylsökande såsom oförmågan att hjälpa de papperslösa. De uppstår även ur de roller praktikerna balanserar mellan då de fungerar som stöd för klienterna samtidigt som de tvingas delge beslut som inte är till klienternas fördel. Det blir därför svårt att knyta kontakter då klienterna kan ha svårt att förstå att personalen enbart fungerar som språkrör för ”den andra sidan”. Denna situation är inte unik för Kristinestad, utan återfinns även i bland annat Storbritannien där praktiker uttrycker frustration över de ramverk som styr verksamheten och även använt begrepp som ”portvakt” för att förklara sin roll som socialarbetare (Robinson och Masocha 2016, 8).

Då mottagande av asylsökande är en verksamhet i förändring betyder det att mottagningscentralen måste vara beredd att bygga upp verksamheten vid större invandring och ordna sängar och boende åt klienterna. Därför strävar man vid mottagningscentralen till att anställa personal med varierande bakgrund och färdigheter för att samla en bred kunskap. Detta för att kunna skapa ett kontaktnät för att kunna bygga upp verksamheten, men även för att det finns olika arbetsuppgifter på mottagningscentraler där inte bara klienterna kräver handledning utan även lägenheterna tillsyn. Den föränderliga miljön mottagningscentralen verkar i, innebär även att personalen inte får vara rädd att sätta sin fot i det okända och arbeta utanför sin trygghetszon. Det är även kollegernas varierande kunskap och deras enorma tillit till

varandra som gör att arbetet på mottagningscentralen fungerar och att de klarar av att möta de olika problem som uppstår.

P3: "Men det är ju tack vare kollegerna som det går så bra, det är ju nog ett ganska häftigt gäng med, alla har sina specialområden, vi är ett ganska brokigt gäng, det finns ju nog de som kan, nog kan vi ju nästan allting i princip, tillsammans"

P1: "Tillsammans är vi nog ett riktigt proffs, men inte var för sig"

Fish & Hardy (2015, 103–104) efterlyser ett nytt perspektiv till det sociala arbetet att tänka kring och formulera de problem praktikerna stöter på i branschen. På mottagningscentralen har man genom att arbeta tillsammans med varandra och över gränserna värnat om en bred kunskapsbas på centralen för att skapa ordning i det kaos som verksamheten präglas av.

Stödboendet för de ensamkommande minderåriga är en plats där praktikerna ständigt är i växelverkan med ungdomarna. De ensamkommande är överlag nöjda med boendet och upplever att de trivs bra i det nya hemmet. Under intervjuerna märktes även det faktum att ungdomarna kan uppleva saker på väldigt olika sätt. Det finns nämligen de ungdomar som tycker att det är tråkigt och att det ordnas för lite aktiviteter för dem. De klagar på att tiden går långsamt och att dagarna känns så långa. Stödboendet upplevs även för trångt, vilket i flera fall leder till gräl ungdomarna emellan. Något som också tyder på utrymmesbrist är det faktum att ungdomarna har svårt att hitta lugn och ro. Informanterna berättade om hur ljudnivån i huset ofta blir väldigt hög och det sällan finns något ledigt rum man kan gå och sitta i för att få vara i fred.

Fastän det finns flera ungdomar som under intervjuerna upplevde att de hade en trygg vuxen att vända sig till med sina problem, finns det även de ungdomar som upplevde att de inte överhuvudtaget hade någon vuxen att vända sig till på stödboendet. Enligt Antonovsky (2005, 139–140) är tonårstiden en kritisk tid för människan. Det finns en risk för att en tidigare stadig grund kan omkullkastas om tonåringen lämnas själv med sina problem och bekymmer. Lähteenmäki (2013, 148–149) å sin sida poängterar att det är framförallt uppmärksamheten av en vuxen som är viktig för en ensamkommande ungdom. Även ungdomarna i Kristinestad behöver känna sig sedda, och vid behov känna att de kan vända sig till en vuxen i deras närhet om de har något som tynger dem. Praktikerna behöver vara lyhörda för kulturella skillnader och klienternas välmående samt skapa en

god relation till de asylsökande så att de vågar prata om sina problem. Ravi och Kohli (2005) menar att tystheten är ett komplext fenomen när det gäller minderåriga och tvingad migration (*eng. forced migration*). Det vore därmed viktigt att personalen skulle skapa ett såpass starkt förtroende gentemot ungdomarna, så att de upplever att de vid behov kan vända sig till personalen med sina bekymmer. Att veta om att det finns ungdomar som inte känner att de har en vuxen de kan prata med, gör det ändå lättare att närma sig dessa och försöka knyta ett bättre och närmare förtroende gentemot dem.

7.3 På randen av kaos

Resultaten i vår fallstudie kan jämföras med Hafford–Letchfields (2009, 4) beskrivning av socialt arbete som ett osäkert, ambivalent och komplext fenomen. Mottagande av asylsökande i Kristinestad präglas av en stor osäkerhet som återfinns hos både praktiker och asylsökande. Verksamheten påverkas och styrs av de attityder som finns i det globala och lokala samhället samt de politiska åtgärder de leder till. Antalet asylsökande bestämmer också verksamhetens omfattning, vilket innebär att mottagningscentralen får vara beredd på att bygga upp och lägga ner verksamheten enligt de rådande riktlinjerna och läget i landet. Denna levande miljö som omger verksamheten innebär svårigheter vid både kort- och långsiktig planering av verksamheten.

Denna beskrivning av osäkerhet och ambivalens passar inte enbart in på själva mottagningscentralen, utan beskriver även de ensamkommande asylsökandes situation. De ensamkommande asylsökandes tillvaro på mottagningscentralen är tillfällig och Lähtenmäki (2013, 126) menar att de lever i ett mellanstadium under asylprocessen där man inte vill tänka på det förflutna men heller inte kan tänka på framtiden då det är oklart huruvida de får stanna i landet eller inte. Denna osäkerhet kring asylprocessen upplever även de ensamkommande minderåriga i Kristinestad som negativt och stressande i tillvaron i den nya miljön. Ungdomarna är ständigt nervösa och fundersamma ifall de får stanna i landet eller inte. Detta orsakar ångest samt en känsla av att aldrig riktigt kunna koppla av. Flera av ungdomarna berättar att de inte förmår tänka på framtiden då asylbeslutet är det enda som upptar deras tankar. De ensamkommande efterlyste också snabbare beslut för att förkorta ovissheten och ångesten.

Antonovsky (2005, 45–46) hävdar att en svag känsla av sammanhang kan bidra till att känslorna blir diffusa, och att individen i en svår situation kan drabbas av förtvivlan. Dessa känslor kan paralysera handlandet och individen har ofta svårigheter att blicka

framåt, utan blir snarare kvar och sörjer det skedda. En förklaring till varför ungdomarna i Kristinestad upplever det så svårt att blicka framåt skulle kunna vara att de har en låg känsla av sammanhang. Å andra sidan säger McCarthy (2010, 590–593) att en av de största riskfaktorerna som påverkar välmående hos ensamkommande minderåriga är ovissheten som råder kring asylbesluten. Ungdomarna vet mycket väl hur stor roll det kommer att ha på deras liv beroende på om de får ett negativt eller positivt beslut.

Osäkerheten kring asylprocessen och ångesten den innebär för klienterna känns även av hos praktikerna, som berättar att stämningen på centralen är mycket tryckt. Personalen berättar om hur de positiva utmaningarna som sommaren 2015 präglades av, nu har bytts ut till negativa och uttröttande utmaningar i och med åtstramningarna inom asylpolitiken. Åtstramningarna skapade en stor oro och ovisshet hos klienterna som lett till psykiskt illamående. Personalen upplever att de har för lite kunskap om psykiska åkommor och psykoser samt upplever att de arbetar på gränsen av sin kunskap (jfr Masocha 2016, 9). De frånvarande direktiven för hur de nya åtstramningarna efterföljs samt ovissheten angående de papperslösas rättigheter och möjlighet att hjälpa dem sprider också oro inom personalen som är oroliga för att klienterna ska råka ut för omänskligt bemötande.

Trots de ständiga förändringarna i asylpolitiken som gör det svårt för praktikerna att på mottagningscentralen blicka framåt, tar personalen ingen större stress av det utan säger snarare att det får leva lite. Denna inställning är viktig då Hakkarainen et al (1999, 21) konstaterar att trygghet inte går att uppnå genom att motarbeta förändring, då *förändring* och *osäkerhet* är de ord som kanske bäst passar in på verksamheten, vilket både informanterna och tidigare forskning visat (jfr Wikström 2008; Ahvenainen 1994). Bolland & Atherton (1999, 367) menar också att kaosteorins tankar om ickelinjära system, där man fokuserar på helheten istället för orsakssamband, kan hjälpa praktiker utstå osäkerhet. Genom att praktikerna förstår och accepterar att det är flera variabler som styr mottagningsverksamheten kan de även utstå den osäkerhet den präglas av.

Vi utgick från att kaosteorin kunde lämpa sig för oss att se på den kaotiska vardagen på mottagningscentralen och hur praktiker samt klienter klarar av den. Vår hypotes om ett kaos stämde ändå inte till fullo då praktikerna inte såg sin tillvaro som kaotisk, utan istället använde ord som *stressig*, *jobbig* och *bråttom* för att beskriva vardagen. De ensamkommande använde också ord som *oro*, *stress* och *ovisshet* för att beskriva sina känslor om tillvaron. Ordet kaos i denna fallstudie var ändå avsett som en neutral

beskrivning på en levande miljö, och kom att bli ett begrepp för den osäkerhet som präglar verksamheten där även mycket positiva upplevelser ryms med. Vår uppfattning om att vardagen skulle vara kaotisk stämde därför inte riktigt överens med verkligheten. Möjligtvis såg vi förbi det faktum att mänskligt och kollegialt stöd räcker en lång väg för att uthärda osäkerheten.

Vi kan konstatera att praktikernas och de ensamkommande minderårigas tillvaro liknar varandra i mycket då de befinner sig på randen av kaos, i en föränderlig situation som de har lite kontroll över, där yttre faktorer såsom politik och attityder avgör. De lyckas ändå skapa ordning i kaoset där ungdomarna finner mening i den trygga miljön och möjligheten att lära sig. De har även skapat band till vänner och personal och har kontakt med familjen. Personalen arbetar tillsammans med klienter och utomstående och drar nytta av den breda kunskap de har tillgång till inom mottagningscentralen och via dess nätverk för att navigera i kaoset. Det är ändå svårt att skapa kontakt mellan lokalbefolkning och asylsökande trots den naturliga och nära miljö de befinner sig i. Här kan brister i språkkunskap, attityder och den tillfällighet som asylmottagning utgör vara orsakande faktorer.

Positionen på randen av kaos präglas av faktorer som påverkar både asylbesluten och verksamheten. Ungdomarna lever i osäkerhet tills de fått sitt asylbeslut. Situationen kan präglas av oro även efter beslutet, då beslutet kan vara negativt varpå besvär följer. Vid positivt beslut finns också saknaden efter familj och vänner kvar och nya utmaningar möter de unga. För praktiker inom mottagande av asylsökande kommer politiska förändringar och nya flyktingvågor fortsätta prägla och förändra verksamheten, varpå praktikerna ständigt arbetar på gränsen av sin kunskap. Stridande värderingar mellan praktiker och Migrationsverket kommer även ge upphov till etiska dilemman bland praktikerna. Genom att skapa mening och relationer kan de ändå skapa ordning i kaoset som då får många positiva drag.

7.4 Kritisk värdering av fallstudien och pararbetet

Vi har i vår fallstudie använt oss av två analysenheter för att få en bredare förståelse för fallet. För att stärka avhandlingens validitet har vi i materialinsamlingen utgått från triangulering för att fånga ett nyanserat och mångsidigt material. Observation utgjorde den huvudsakliga insamlingsmetoden och individuella intervjuer och en

fokusgruppsintervju fungerade som ett bra komplement för att ytterligare berika materialet i den första analysenheten. I den andra analysenheten utfördes intervjuer med ensamkommande minderåriga, vilket också gav ett nyanserat och omfattande material till fallstudien. För att ytterligare stärka validiteten har avhandlingen kommenterats och godkänts av såväl chefen för Röda Korsets mottagningscentral i Kristinestad som förmannen för det tillhörande stödboendet. Vi har försökt nå en hög reliabilitet genom att konsekvent genom avhandlingen förklara hur vi har gjort och motivera våra val.

Vi har jämfört de två analysenheterna med varandra, och genom dem även försökt hitta mönster för fallstudiens övergripande syfte. Genom en form av mönsterjämförelse har vi jämfört resultatet med studiens hypotes som grundat sig på kaosteorin. Vi har i denna fallstudie beskrivit och analyserat vilka utmaningarna kan vara i mottagande av asylsökande i en lokal kontext. Karakteristiskt för fallstudier är att det undersökta fenomenet är svårt att skilja från dess kontext och att de alltid är tid- och platsbundna (Yin 2006, 43). Trots detta anser vi att denna fallstudie, fastän den studerar en specifik händelse, ändå kan belysa generella utmaningar som finns i mottagande av asylsökande (jfr Merriam 1994, 27). Något som ytterligare stärker detta påstående är att våra resultat i mycket stämmer överens med de resultat som t.ex. Wikström (2008), Ritari och Piitulainen (2016) samt Barnombudsmannen (2016) presenterar i sina rapporter. Vi upplever att studien inte enbart belyser ett lokalt samhälle, utan återspeglar även andra lokala samhällen där mottagningsverksamhet existerar. Vi tror med andra ord att liknande utmaningar, såsom problematiken med språk, kulturkrockar, svårigheter att komma i kontakt med lokalbefolkningen och etiska dilemman, även kan förekomma på flyktningmottagningar på annat håll i landet.

Vi har funderat mycket kring vårt val att använda oss av kaosteorin som inkörsport och således bygga upp en hypotes om en mottagningscentral samt en ungdom i *kaos*. Personalen identifierade sig inte med ordet, men var ändå snabba med att anamma vårt ordval, trots att vi också försökte använda ord som kändes mer bekväma för dem. Vi undrar huruvida det starkt laddade ord vi använt oss av inverkat på informanternas svar, och om det möjligtvis har påverkat avhandlingens resultat. Vi var ändå medvetna om ordets provocerande och laddade karaktär, varpå det var ett medvetet val att starta intervjuerna med personalen med en provocerande fras för att öppna för diskussion och

tänkande. Samtidigt vill vi inte förringa det val vi gjort då kaosteorin hjälpte oss på vägen att utforma vår fallstudies infallsvinkel och problemformulering.

Edwards teori om relationell expertis fungerade bra som analysmetod i analysenheten angående praktikernas upplevelser av skapandet av expertis, eftersom teorin fokuserar på samspelet mellan människor och förmågan att dra nytta av andras kunskap. Teorin hjälpte att lyfta fram fenomenet samt det faktum att praktikerna på mottagningscentalen arbetade tätt tillsammans och stödde sig på varandras kunskaper. Antonovskys teori om känsla av sammanhang gav oss även en viss förståelse och ett särskilt tolkningsperspektiv inför analysen av intervjumaterialet i den andra analysenheten gällande de ensamkommande minderårigas upplevelser. Likt kaosteorin, gav teorin om känslan av sammanhang oss en möjlighet att tolka och att förstå komplexiteten i de resultat vi i denna fallstudie presenterade.

Under observationerna märktes att samspelet mellan praktiker och asylsökande hade en viktig roll i det vardagliga arbetet. Det skulle därför vara intressant att i fortsättningen forska mer djupgående i hur personal och klienter tillsammans skapar och delar kunskap med varandra. Angående arbetet med de ensamkommande minderåriga skulle det vara intressant att i framtiden närmare titta på vilka faktorer det är som i största grad påverkar helhetsupplevelsen av mottagningsskedet samt tillvaron i den nya lokala miljön. Samtidigt kunde man även närmare granska relationen mellan personalen på stödboendet samt de ensamkommande ungdomarna, och titta på hur relationen dem emellan påverkar helhetsbilden.

Vi erkänner att det skulle ha underlättat arbetet att skapa en fungerande helhet om vi befunnit oss på samma ort. Det har varit svårt att omfatta fallstudietänket då vi i ibland varit för inriktade på varsin analysenhet. Yin (2006, 66) skriver att faran med enfallstudier innehållande flera analysenheter är att man fokuserar för mycket på enheterna i fallet och därmed försummar analysen på en högre nivå. Detta kan uppstå när man sätter större fokus på vad som sker inom de mindre enheterna samt individerna inom dem framom deras betydelse för fallet i sin helhet. Även om vi i början av denna pro gradu process var samspelta började analysenheterna glida ifrån varandra i och med materialinsamlingen och analysen, varpå det krävdes hårt arbete att i processens slutskede få de två analysenheterna till en enda fallstudie och en sammanhängande helhet. Eftersom den mesta kontakten nu skedde elektroniskt var kontakten inte alltid så kontinuerlig som den

kanske borde ha varit, vilket kan ha resulterat i att tankeprocessen angående helheten stundvis varit haltande. I efterhand kan vi konstatera att vi oftare borde ha pratat över Skype och träffats fysiskt för att under hela processens gång stärka fallstudietänket.

Genom att göra denna fallstudie som ett pararbete har vi ändå lyckats få en omfattande och nyanserad insikt i mottagandet av asylsökande i Kristinestad. Vi har också haft ”kollegialt stöd” av varandra, och kunnat fungera som bollplank till varandra genom hela forskningsprocessen. Vi har lärt oss mycket om mottagande av asylsökande och specifikt om fallet i Kristinestad. Detta pararbete har ökat vår kunskap i dessa frågor och samtidigt även ökat vårt intresse för dessa aspekter av socialt arbete. Fastän detta är ett pararbete där vi ansvarat för varsin analysenhet, har vi ändå lärt oss mycket om den andra analysenheten. På detta sätt har pararbetet skapat en bredare kunskapsgrund som vi personligen kan ta med oss efter detta gemensamma arbete.

I en tid när en ständig globalisering pågår samt även med den oro som finns i världen, är det inte otänkbart att dylika flyktingvågor kommer i framtiden, även om EU och flera europeiska länder ökat gränskontrollen för att förhindra en liknande massrörelse som setts de senaste åren. Denna fallstudie har gett oss möjligheten att visa hur viktigt det är med arbetet med flyktingar och att personer med annat språk och kulturell bakgrund tas om hand.

Denna fallstudie ger det sociala arbetet perspektiv på hur arbetet kan utvecklas och gynnas genom att arbeta relationellt med brukare och praktiker men även de faror som kan uppstå. Det gränsöverskridande arbetet är viktigt för att öka förståelsen för att färdigheter utöver de inom socialt arbete är till hjälp när man arbetar med människor i utsatta situationer - ibland behövs det hjälp med en sån liten sak som att byta batterier i brandvarnaren. Det krävs med andra ord en bred expertis för att kunna skapa ordning i en levande miljö.

Referenser

- Ahvenainen, Sirkka (1994) *Kasvokkain pakolaisuuden kanssa – vastaanottokeskuksen arkipäivää*. Oulun ammattikorkeakoulun julkaisuja. Tutkimuksia 1. Oulu.
- Amnesty International. (2016) *Pakolaiset ja siirtolaiset*. Hämtat 29.3.2016
<https://www.amnesty.fi/tyomme/teemat/pakolaiset/>
- Antonovsky, Aron (2005) *Hälsans mysterium*. Stockholm. Bokförlaget Natur och kultur. 2 Upplagan.
- Antonovsky, Aron (1987) *Unraveling the mystery of health – How people manage stress and stay well*. Jossey-Bass Publishers: San Francisco and London.
- Barbour, Rosline S & Kitzinger, Jenny (2001) *Developing Focus Group Research. Politics, Theory and Practice*. SAGE Publications.
- Barnombudsmannen (2016) *Barn på flykt – Barn och ungas röster om mottagandet av ensamkommande*. Stockholm.
- Beirens, Hanne (2007) *Preventing Social Exclusion of Refugee and Asylum Seeking Children: Building New Networks*. Social Policy and Society 6 (2), 219.
- Berg, Bruce (2001) *Qualitative Research Methods for the Social Sciences*. Allyn and Bacon.
- Berghäll, Camilla. YLE nyheter, 04.09.2015. *Soini om Europas flyktingpolitik: Outhärdligt*. Hämtat: 08.02.2017 <https://svenska.yle.fi/artikel/2015/09/04/soini-om-europas-flyktingpolitik-outhardligt>
- Bergman–Pyykkönen, Marina (2017) *Towards interprofessionalism in developing family mediation in Finland*. Social Work Education.
- Bhugra, Dinesh (2004) *I was running away from death - the pre-flight experiences of unaccompanied asylum seeking children in the UK*. Child: Care, Health and Development 30 (2), 113.

- Bogomoloff, Veronica & Fredriksson, Ann-Lis. YLE nyheter, 12.09.2015. *Flyktingar välkomnas i Finland och Europa*. Hämtat: 08.02.2017
<https://svenska.yle.fi/artikel/2015/09/12/flyktingar-valkomnas-i-finland-och-europa>
- Bolland, Kathleen & Atherton, Charles (1999) *Chaos theory: An Alternative Approach to Social Work Practice and Research*. Families in Society 80 (4), s. 367–376.
- Bryman, Alan (2002) *Samhällsvetenskapliga metoder*. Liber Ekonomi. Malmö.
- Burr, Vivien (1995) *An Introduction to Social Constructionism*. London.
- Bäck, Jenny. Hufvudstadsbladet, 12.12.2016. *Nu ökar antalet papperslösa*. Hämtat: 08.02.2017 <https://www.hbl.fi/artikel/som-om-han-inte-fanns-2/>
- Collett, John (2004) *Immigration is a Social Work Issue*. Ingår i Hayes, Debra & Humphries, Beth. *Social Work, Immigration and Asylum. Debates, Dilemmas and Ethical Issues for Social Work and Social Care Practice*. Jessica Kingsley Publishers.
- Crawford, Karin (2012) *Interprofessional Collaboration in Social Work Practice*. London: SAGE.
- Denscombe, Martyn (2009) *Forskningshandboken: för småskaliga forskningsprojekt inom samhällsvetenskaperna*. 2. upplagan. Studentlitteratur: Lund.
- Edwards, Anne (2005) *Relational agency: Learning to be a resourceful practitioner*. International Journal of Educational Research 43, s.168–182.
- Edwards, Anne (2010) *Being an Expert Professional Practitioner. The Relational Turn in Expertise*. Springer.
- Edwards, Anne (2011) *Building common knowledge at the boundaries between professional practices: Relational agency and relational expertise in systems of distributed expertise*. International Journal of Educational Research 50, s.33–39.

- Ekholm, Eva & Lönnroos, Frida. YLE nyheter, 03.10.2015. *Aggressiv stämning på demonstration i Helsingfors*. Hämtat: 08.02.2017
<https://svenska.yle.fi/artikel/2015/10/03/aggressiv-stamning-pa-demonstration-i-helsingfors>
- Evers, Niklas. YLE nyheter, 08.02.2016. *Irakier kan inte tvångsavvisas – myndigheterna hoppas att tusentals åker hem frivilligt*. Hämtat: 08.02.2017
<https://svenska.yle.fi/artikel/2016/02/08/irakier-kan-inte-tvangsavvisas-myndigheterna-hoppas-att-tusentals-atervander-hem>
- Evers, Niklas. YLE nyheter, 20.08.2015. *Orpo: Över 15 000 asylsökande kan komma till Finland i år*. Hämtat: 08.02.2017 <https://svenska.yle.fi/artikel/2015/08/20/orpo-over-15-000-asylsokande-kan-komma-till-finland-i-ar>
- Fangen, Katrine (2005) *Deltagande observation*. Liber Ab.
- Fell, Benedict & Fell, Peter (2014) *Welfare Across Borders: A Social Work Process with Adult Asylum Seekers*. British Journal of Social Work 44, 1322–1339.
- Fenwick, Tara (2012) *Complexity science and professional learning for collaboration: a critical reconsideration of possibilities and limitations*. Journal of Education and Work 25 (1), s. 141–162.
- Fish, Sheila & Hardy, Mark (2015) *Complex issues, complex solutions: applying complexity theory in social work practice*. Nordic Social Work Research 5 (1), s. 98–114.
- Forsman, Tom. Syd-Österbotten, 18.08.2016. *Ett hundratal i protest mot asylpolitiken*. Hämtat: 08.02.2017 <http://online.sydin.fi/Artikel/Visa/112297>
- Gillham, Bill (2000) *Case Study Research Method*. Continuum.
- Groark, Christina (2011) *Understanding the experiences and emotional needs of unaccompanied asylum-seeking adolescents in the UK*. Clinical Child Psychology and Psychiatry 16 (3), 421.

- Hafford–Letchfield, Trish (2009) *Management and Organisations in Social Work*. 2 upplagan. Learning Matters.
- Hakkarainen, Pentti & Helenius, Jouni & Jääskeläinen, Paul (1999) *Ammatinhallinnan kehittäminen oppivassa organisaatiossa*. Jyväskylän Yliopisto.
- Hammar–Suutari, Sari (2005) *Kulttuurien väliset asiakaspalvelutilanteet viranomaistyössä*. Ingår i Pitkänen, Pirkko. *Kulttuurien välinen työ*. Helsinki: Edita.
- Harju, Jukka. Helsingin Sanomat, 28.01.2016. *Suomessa käännytettäviä noin 20 000 – Sisäministeriön Nerg: Vastahankaisille omat odotuskeskukset*. Hämtat: 08.02.2017 <http://www.hs.fi/kotimaa/art-2000002882638.html>
- Hayes, Debra (2004) *History and Context: The Impact of Immigration Control on Welfare Delivery*. Ingår i Hayes, Debra & Humphries, Beth. *Social Work, Immigration and Asylum. Debates, Dilemmas and Ethical Issues for Social Work and Social Care Practice*. Jessica Kingsley Publishers.
- Henriksson, Benny & Månsson, Sven–Axel (1996) *Deltagande observation*. Ingår i Svensson, Per–Gunnar & Starrin, Bengt. *Kvalitativa studier i teori och praktik*. Lund: Studentlitteratur.
- Hessle, Marie (2009) *Ensamkommande men inte ensamma – Tioårsuppföljning av ensamkommande asylsökande flyktingbarns livsvillkor och erfarenheter som unga vuxna i Sverige*. Stockholms universitet. Sverige.
- Hesse–Biber, Sharlene Nagy & Leavy, Patricia (2011) *The Practice of Qualitative Research*. SAGE Publications, Inc.
- Hodes, Matthew (2010) *The mental health of detained asylum seeking children*. European Child & Adolescent Psychiatry 19 (7), 621.
- Holmström, Patrick. YLE nyheter, 29.11.2015. *Partiledarna vädjar om sans*. Hämtat: 08.02.2017 <https://svenska.yle.fi/artikel/2015/11/29/partiledarna-vadjar-om-sans>

- Humphries, Beth (2004) *Refugees, Asylum-seekers, Welfare and Social Work*. Ingår i
Hayes, Debra & Humphries, Beth. *Social Work, Immigration and Asylum. Debates, Dilemmas and Ethical Issues for Social Work and Social Care Practice*. Jessica Kingsley Publishers.
- Hytönen, Yki (2002) *Se människan. Finlands Röda Kors 1877–2002*. Helsingfors: Finlands Röda Kors.
- Inrikesministeriet (2017) *Usein kysytty kysymykset turvapaikanhakijoista*.
<http://www.intermin.fi/fi/maahanmuutto/turvapaikanhakijat/ukk>
- Jacobson–Pettersson, Helene (2008) *Socialt medborgarskap och social delaktighet – lokala upplevelser bland unga kvinnor och män med utländsk bakgrund*. Institutionen för vårdvetenskap och socialt arbete. Växjö Universitet.
- Jensen, Tine (2015) *Stressful life experiences and mental health problems among unaccompanied asylum-seeking children*. Clinical Child Psychology and Psychiatry 20 (1), 106.
- Johansson, Pia & Von Kraemer, Maria. YLE nyheter, 18.09.2015. *Sipilä: Flyktingläget värre än ekonomin*. Hämtat: 08.02.2017
<https://svenska.yle.fi/artikel/2015/09/18/sipila-flyktinglaget-varre-ekonomin>
- Julkunen, Ilse & Saurama, Erja & Laine, Terhi & Katisko, Marja (2016) *Muuttuva sosiaalialan osaaminen globaalin paikallisuuden kontekstissa*. Forskningsplan.
- Järvinen, Riitta (2004) *Ammatillinen maahanmuuttotyön kulttuuri. Erilaisuus sosiaali- ja terveydenhuollon jäsenyksissä*. Tampereen Yliopisto.
- Järvistö, Camilla (2005) *Samarbete kring flyktingmottagning i Sydösterbotten. En utredning om erfarenheterna av och förutsättningarna för samarbete kring flyktingmottagning i Kaskö, Korsnäs, Kristinestad och Närpes*. Svenska Österbottens Folkakademi.
- Jäppinen, Maija (2015) *Väkivaltatyön käytännöt, sukupuoli ja toimijuus. Etnografinen tutkimus lähisuhdeväkivaltaa kokeneiden naisten auttamistyöstä Venäjällä*. Helsingfors universitet: Helsingfors.

- Karvinen–Niinikoski, Synnöve (2012) *Research Orientation and Expertise in Social Work*. Ingår i Marthinsen, Edgar & Julkunen, Ilse. *Practice Research in Nordic Social Work. Knowledge Production in Transition*. Whiting & Birch Ltd.
- Kaukko, Mervi (2015) *Participation in and beyond liminalities. Action research with unaccompanied asylum-seeking girls*. Uleåborgs universitet.
- Keskinen, Suvi (2009) *Maahanmuutto poliittisen keskustelun kohteena*. Ingår i Keskinen, Suvi & Rastas, Anna & Tuori, Salla. *En ole rasisti mutta... Maahanmuutosta, monikulttuurisuudesta ja kritiikistä*. Tampere: Vastapaino.
- Kohli, Ravi (2006) *The Sound of Silence: Listening to What Unaccompanied Asylum-Seeking Children Say and Do Not Say*. The British Journal of Social Work 36 (5), 707.
- Kristinestads mottagningscentral – i Kristinestad, Korsnäs, Kaskö, Närpes och Malax samt stödboendeenheten för ungdomar*. Verksamhetsplan 2016.
- Kvale, Steinar & Brinkmann, Svend & Torhell, Sven-Erik (2013) *Den kvalitativa forskningsintervjun*. 3. rev. upplagan. Edition. Studentlitteratur: Lund.
- Kyheröinen, Joni. YLE nyheter, 13.01.2016. *Film ska motarbeta kulturkrockar i Kristinestad*. Hämtat: 08.02.2017 <https://svenska.yle.fi/artikel/2016/01/13/film-ska-motarbeta-kulturkrockar-i-kristinestad>
- Lag om mottagning för sökande av internationellt skydd § 746/2011.
- Laine, Markus & Bamberg, Jarkko & Jokinen, Pekka (2007) *Tapaustutkimuksen taito*. Helsinki: Gaudeamus.
- Langh, Sara. YLE nyheter, 05.09.2015. *Flyktingar får bo i Sipiläs hem*. Hämtat: 08.02.2017 <https://svenska.yle.fi/artikel/2015/09/05/flyktingar-far-bo-i-sipilas-hem>
- Larsson, Staffan (1994) *Om kvalitetskriterier i kvalitativa studier*. Ingår i Starrin, Bengt & Svensson, Per-Gunnar. *Kvalitativ metod och vetenskapsteori*. Lund: Studentlitteratur.

- Lofland, John & Lofland, Lyn (1984) *Analyzing social settings*. 2. Uppl. Belmont, Calif. Wadsworth.
- Långvik, Ann-Sofie. YLE nyheter, 08.12.2016. *Privatpersoner ger papperslösa ett hem i Kristinestad*. Hämtat: 08.02.2017
<https://svenska.yle.fi/artikel/2016/12/08/privatpersoner-ger-papperslosa-ett-hem-i-kristinestad>
- Lähtenmäki, Minna (2013) *Lapsi turvapaikanhakijana – Etnografisia näkökulmia vastaanottokeskuksen ja koulun arjesta*. Helsingin Yliopisto. Käyttäytymistieteen laitos. Helsinki.
- Marthinsen, Edgar & Julkunen, Ilse (2012) *Practice Research in Nordic Social Work. Knowledge Production in Transition*. Whiting & Birch Ltd.
- Martikainen, Tuomas & Saukkonen, Pasi & Säävälä, Minna (2013) *Johdanto*. Ingår i Martikainen, Tuomas & Saukkonen, Pasi & Säävälä, Minna. *Muuttajat. Kansainvälinen muuttoliike ja suomalainen yhteiskunta*. Helsinki: Gaudeamus.
- Masocha, Shepard (2014) *We do the best we can: Accounting practices in social work discourses of asylum seekers*. British Journal of Social Work 44 (6) 1621–1636.
- Masocha, Shepard (2015) *Construction of the ‘other’ in social workers’ discourses of asylum seekers*. Journal of Social Work 15 (6), 569–585.
- Mattson, Isabella. YLE nyheter, 28.12.2015. *Enskilda fulla personer bränner flyktingförläggningar*. Hämtat: 08.02.2017
<https://svenska.yle.fi/artikel/2015/12/28/enskilda-fulla-personer-branner-flyktingforlaggningar>
- McCarthy, Catherine (2010) *Exploring the Health and Well-being of Refugee and Asylum Seeking Children*. Journal of Health Psychology 15 (4), 586.
- Mels, Cindy & Derluyn, Ilse & Broekaert, Eric (2008) *Social support in unaccompanied asylum-seeking boys: a case study*. Journal compilation. Blackwell Publishing Ltd, Child: care, health and development, 34, 6, 757–762.
- Merriam, Sarah (1994) *Fallstudien som forskningsmetod*. Lund: Studentlitteratur.

- Migrationsverket (2017) *Turvapaikka ja pakolaistilastot*. Hämtat 08.03.2017
http://www.migri.fi/tietoa_virastosta/tilastot/turvapaikka- ja_pakolaistilastot
- Nash, Mary & Wong, John & Trlin, Andrew (2006) *Civic and Social Integration. A new field of social work practice with immigrants, refugees and asylum seekers*.
 International Social Work 49 (3) 345–363.
- Nissén, Daniel. Syd-Österbotten, 07.10.2016. *Ingen rusning efter kommunplatser*.
 Hämtat: 08.02.2017 <http://online.sydin.fi/Artikel/Visa/117894>
- Nygård, Sofia. Vasabladet, 08.09.2015. *Nu vill Sidebyborna hjälpa flyktingarna*.
 Hämtat: 08.02.2017 <http://online.vasabladet.fi/Artikel/Visa/75105>
- Patton, Michael Quinn (1990) *Qualitative evaluation and research methods*. 2.
 Upplagan. Sage. Newbury Park. California.
- Patton, Michael Quinn (2002) *Qualitative Research & Evaluation Methods*. 3.
 Upplagan. Sage Publications, Inc.
- Ritari, Anni & Piitulainen, Mirja (2016) *Ilman huoltajaa saapuneet lapset ja nuoret – kokemustietokäyttöön vastaanoton kehittämisessä*. Pelastakaa Lapset Ry.
 Helsinki.
- Robinson, Kim & Masocha, Shepard (2016) *Divergent Practices in Statutory and Voluntary-Sector Settings? Social Work with Asylum Seekers*. British Journal of Social Work (2016) 0, 1–17.
- Saaristo, Kimmo (2000) *Avoin asiantuntijuus*. Saarijärvi: Gummerus Kirjapaino Oy.
- Sales, Rosemary & Hek, Rachel (2004) *Dilemmas of Care and Control: The Work of an Asylum Team in a London Borough*. Ingår i Hayes, Debra & Humphries, Beth. *Social Work, Immigration and Asylum. Debates, Dilemmas and Ethical Issues for Social Work and Social Care Practice*. Jessica Kingsley Publishers.
- Sanders, Jackie & Munford, Robyn & Liedenbergh, Linda (2012) *Young People, Their Families and Social Supports: Understanding Resilience with Complexity Theory*.

- Ingår i Ungar, Michael. *The Social Ecology of Resilience: A Handbook of Theory and Practice* s. 233–243 Springer Science Business Media.
- Schulman, Mikael & Sirén Stina. YLE nyheter, 16.12.2016. *Papperslösa ska få rätt till utkomst för grundläggande behov*. Hämtat: 08.02.2017
<https://svenska.yle.fi/artikel/2016/12/16/papperslosa-ska-fa-ratt-till-utkomst-grundlaggande-behov>
- Silverman, David (2013) *Doing Qualitative Research*. SAGE.
- Sjöblad, Lotta. Syd-Österbotten, 11.09.2015. *Hjälpvilja överraskade insamlare*. Hämtat: 08.02.2017 <http://online.sydin.fi/Artikel/Visa/75542>
- Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriö (1995) *Sosiaalityö vastaanottokeskuksessa*. Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriön monisteita, 1995:4.
- Stolzmann, Jessica. YLE nyheter, 19.09.2015. *YLE i Torneå: Människomur vid gränsen*. Hämtat: 08.02.2017 <https://svenska.yle.fi/artikel/2015/09/19/yle-i-tornea-manniskomur-vid-gransen>
- Strömberg–Jakka, Minna & Karttunen, Teija (2012) *Sosiaalityön haasteet. Tukea ammattilaisten arkeen*. PS-Kustannus.
- Waddington, David (2004) *Participant Observation*. Ingår i Cassell, Cathrine & Symon, Gillian. *Essential Guide to Qualitative Methods in Organizational Research*. SAGE Publications.
- Wibeck, Victoria (2010) *Fokusgrupper - Om fokuserade gruppintervjuer som undersökningsmetod*. 2 upplagan. Studentlitteratur.
- Wikström, Eva (2008) *Hela världen på vår tröskel – Lokala reaktioner på en utlokaliserad flyktingförläggning*. Umeå Universitet.
- Yin, Robert K (2006) *Fallstudier: design och genomförande*. Liber
- Yin, Robert (2014) *Case Study Research. Design and Methods*. SAGE Publications, Inc.

YLE nyheter, 14.09.2015. *Orpo: Flyktingsituationen i norra Finland utom kontroll.*

Hämtat: 08.02.2017 <https://svenska.yle.fi/artikel/2015/09/14/orpo-flyktingsituationen-i-norra-finland-utom-kontroll>

Österbotten i Siffror (2017) *Befolkning*. Hämtat: 11.03.2017

<http://www.pohjanmaalukuina.fi/befolkning/>

Bilaga 1: Informerat samtycke

Samtyckesblankett

Härmed samtycker jag att det jag delger får användas för forskningsändamål.

Jag har informerats om forskningen och jag känner till att jag kan avbryta mitt deltagande när jag själv vill.

Underskrift

Namnförtydligande

Datum

Bilaga 2: Informationsbrev till personalen på mottagningscentralen

Bästa personal,

Mitt namn är Ellen Eklund och jag studerar socialt arbete på magisternivå vid Helsingfors Universitet. Jag skriver nu min magistersavhandling och jag kommer att utföra min studie på Kristinestads mottagningscentral.

Jag antar att mottagningscentralen har utstått många förändringar under det senaste året som en följd av flyktingkrisen 2015 och de efterföljande förändringarna inom flyktingpolitiken. Jag är således intresserad av att se hur ni använder ert kunnande och era färdigheter i arbetet samt hur ni skapar ny kunskap för att möta de dagliga behoven på mottagningscentralen. Jag intresserar mig även för hur ni ser på er roll och ert kunnande i Kristinestad.

För att undersöka hur personalen använder och skapar kunskap kommer jag utföra deltagande observationer. Det innebär att jag följer med någon ur personalen under en del av arbetsdagen och observerar de vardagliga uppgifterna och samspelet med andra. Jag kommer även delta i personalmöten. Observationerna kompletteras med individuella intervjuer och fokusgruppsintervjuer där vi enskilt eller tillsammans i grupp diskuterar kring hur ni upplever ert arbete och era arbetsuppgifter. Observationerna och intervjuerna kommer att ske i september och oktober, veckorna 39–41.

Eftersom ni ingår i målgruppen för studien skulle jag gärna vilja följa med er under de dagar jag utför mina observationer. Jag ser också gärna att ni ställer upp på en individuell intervju eller en fokusgruppsintervju. Genom detta får jag ta del av er ovärderliga kunskap och erfarenhet av arbetet på mottagningscentralen!

Ert deltagande är frivilligt och ni har rätt att avbryta er medverkan när ni vill. Som undersökningsdeltagare försäkras ni anonymitet, vilket innebär att uppgifter om er ges största möjliga konfidentialitet. Uppgifter som kan härledas till er person kommer att avidentifieras. Materialet som samlas in under studien förvaras på ett säkert ställe och kommer att förstöras efter att avhandlingen är inlämnad (våren 2017).

Ifall ni har frågor gällande studien får ni gärna vara i kontakt med mig!

Med vänliga hälsningar,

Ellen Eklund

epost: ellen.eklund@helsinki.fi

Bilaga 3: Informationsbrev till ensamkommande minderårig

Bästa informant,

Mitt namn är Viktor Matintupa och jag studerar socialt arbete på magisternivå vid Helsingfors Universitet. Jag skriver nu min magistersavhandling och jag kommer att utföra min studie på stödboendet för ensamkommande minderåriga i Kristinestad.

Till följd av det ökande antal asylsökande i och med flyktingvågen 2015 har arbetet på mottagningscentraler stått inför nya utmaningar. Jag är intresserad av att höra hur ni upplever er tillvaro i den nya miljön i Kristinestad samt hur ni ser på framtiden i den nya lokala miljön?

För att undersöka hur ni upplever er tillvaro kommer jag att utföra intervjuer. Det innebär att jag kommer att ställa frågor angående ovanstående tema där ni fritt får berätta om era upplevelser. Intervjuerna kommer att äga rum under i september och oktober, veckorna 38–41.

Eftersom ni ingår i målgruppen för studien skulle jag gärna vilja intervjuar er. Genom detta får jag ta del av er ovärderliga kunskap och erfarenhet.

Ert deltagande är frivilligt och ni har rätt att avbryta er medverkan när ni vill. Som undersökningsdeltagare försäkras ni anonymitet, vilket innebär att uppgifter om er ges största möjliga konfidentialitet. Uppgifter som kan härledas till er person kommer att avidentifieras. Materialet som samlas in under studien kommer att förstöras efter att avhandlingen är inlämnad (våren 2017).

Ifall ni har frågor gällande studien får ni gärna vara i kontakt med mig!

Med vänliga hälsningar,

Viktor Matintupa

viktor.matintupa@helsinki.fi

Bilaga 4: Observationsschema

”Personalrummet”: observera vem som är närvarande, vem som pratar, vem som gör beslut, vad pratas det om, hur argumenterar man, vad är stämningen

”Kaosrummet”: observerar vem som är närvarande, stämning – hur ser det ut, vad görs och vad pratas om, vem interagerar med vem, vem frågar man om hjälp av, vad gör man när man stöter på problem

”Fältet”: observera vart de får, vem de möter, vad de gör

Bilaga 5: Intervjuguide 1

Öppna frågor om tillvaro och framtid

- Berätta fritt om första tiden här i Kristinestad
- Hur upplever du din vardag här i Kristinestad?
- Hur ser vardagen ut idag? (Stödfrågor: Finns det tillräckligt att göra? Hur har ni blivit bemötta ”på byn”? Har det varit konflikter? Vad har du tagit dig till då?)
- Hur upplever du att du trivs i Kristinestad (det lokala samhället)? (Följdfrågor: Vill du stanna här i framtiden? Vill du flytta? I så fall vart och varför?)
- Vad är dina framtidsplaner? (Stödfrågor: Studier? Arbete? Familj?)
- Hur upplever du att det går med språket? Tror du att du kommer att lära dig finska?

Öppna frågor om stödboendet

- Berätta om stödboendet här var du bor. (Stödfrågor: Trivs du bra? Vad gör att du trivs/inte trivs? Hurdan plats är stödboendet för dig?)
- Finns det något bra/dåligt med stödboendet du vill lyfta fram?
- Vilka människor på stödboendet är betydelsefulla för dig? (Stödfrågor: Viktiga vuxna? Kan du vända dig till någon vuxen?)
- Beskriv kommunikationen med handledarna. (Stödfråga: Är det lätt att kommunicera med de professionella?)
- Anser du att ni får tillräckligt med information om vad som ska hända/ om er situation?

Bilaga 6: Intervjuguide 2

Öppningsfrågor:

1. Vad heter du och vad är din position på mottagningscentralen? Hur länge har du arbetat här?

Introduktionsfrågor:

2. Vad tänker ni på då jag säger frasen ”På randen av kaos”?
 - a. Passar det in på er arbetssituation?
 - b. Vad innebär det?
 - c. Vad är det som gör det kaotiskt?

Övergångsfrågor:

3. Hur upplever ni att det senaste årets förändringar inom arbetet och politiken förändrat kraven på ert arbete?
 - a. Hur påverkade flyktingvågen och förändringarna inom invandringspolitikerna?
 - b. Hur har arbetsbilden förändrats?

Nyckelfrågor:

4. Diskutera kring vilken kunskap som behövs för att möta behoven i det dagliga arbetet och hur ni skapar och utvecklar den kunskapen?
 - a. Vem deltar i denna process? Deltar även utomstående – i så fall vem?
5. Diskutera hur ni ser på ert arbete i det (lokala samhället) Kristinestad?
 - a. Vem är aktiv i det lokala samhället? (vem hjälper, kommer med cyklar etc.)
 - b. Hur påverkar ert arbete andra parter ni samarbetar med?
 - c. Hur påverkas ni och ert arbete av samspelet med andra?

Avslutande frågor:

6. Diskutera hur ni ser på framtiden – vart vill ni komma och hur tar ni er dit?
 - a. Räcker er kunskap till eller behöver den utvecklas?
 - b. Behöver arbetsmetoder utvecklas?

Slutfråga:

7. Är det något ni tycker är viktigt som jag glömt att ta upp?